

Ремонт телефона: что должен знать потребитель

Отношения, возникающие между потребителем и лицом, оказывающим услуги населению по ремонту телефонов, регулируются ГК РФ, Законом РФ от 07.02.1992г. №2300-1 "О защите прав потребителей" и Правилами бытового обслуживания населения в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025).

При оказании услуг, исполнителем обязательно заключается в письменной форме договор об оказании услуг (допускается заключение договора в виде квитанции), который должен содержать следующие сведения: фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); вид услуги; цена услуги; точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя; отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена; даты приема и исполнения заказа; гарантийные сроки на результаты работы; должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать: перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления; сроки оказания услуг (выполнения работ); данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), гарантийные сроки; цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты. Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

В соответствии со ст. 12 Закона, если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о работе, услуге, он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать, согласно ст. 29 Закона: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги). Потребитель также вправе требовать возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В случае отказа исполнителя услуг удовлетворить требование потребителя, либо в случае его согласия удовлетворить требование частично, заказчик услуг имеет право предъявить иск в суд.

В соответствии со ст. 17 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: нахождения организации, жительства или пребывания истца; заключения или исполнения договора. В порядке ч.3 ст. 17 Закона потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

Одновременно напоминаем, что каждый потребитель может обратиться в Управление Роспотребнадзора по Ростовской области за получением консультативной помощи по телефону 282 82 64 или по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, 66.