**Защита прав потребителей в сфере бытового обслуживания**

Отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», «Правилами бытового обслуживания населения» посредством возмездных договоров. Знание законодательной базы позволит и потребителям, и исполнителям избежать многих конфликтных ситуаций.  
 В сферу бытового обслуживания входит оказание услуг по пошиву   
и ремонту одежды и обуви, ремонту бытовой техники, изготовлению   
и ремонту мебели, ювелирных изделий, химчистке, а также услуги прачечных, бань, парикмахерских, предприятий по прокату и прочие услуги.  
   Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах. При заключении договора на выполнение работ и оказание услуг необходимо обратить особое внимание на правильность и корректность заполнения договора и квитанции, чтобы в случае возникновения конфликтной ситуации было основание для предъявления претензий. Конфликтные ситуации могут возникать еще на этапе заключения договора.  
   Согласно п.4 «Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514, договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:  
 - фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации или исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);  
   - вид услуги (работы);

- цена услуги (работы);  
 - точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов   
(с вещью) потребителя;   
      - отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо   
о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;  
 - даты приема и исполнения заказа;   
 - гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором, либо предусмотрены обычаем делового оборота;  
 - другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);  
 - должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека. Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.  
   Надо иметь в виду, что исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные виды платных услуг, а также обусловливать выполнение одних услуг обязательным исполнением других.   
 Чаще всего конфликты между потребителями и исполнителями возникают в связи с обнаружением недостатков в работе. В таких случаях потребитель имеет предусмотренное законом право потребовать безвозмездного устранения недостатков, уменьшения цены выполненной работы, возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков.  
      Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу выполнения условий заказа, качеством услуги, является направление претензии в адрес исполнителя.  
 Претензия составляется в 2-х экземплярах (один передается исполнителю, другой остается у потребителя). На экземпляре потребителя исполнитель должен поставить отметку о получении претензии.  
  В случае непринятия исполнителем претензии, ее можно направить   
на адрес исполнителя по почте заказным письмом с уведомлением.   
 Если конфликтную ситуацию не удается разрешить мирным путем, потребитель имеет право обратиться в суд.