# Энциклопедия потребителя

### Памятка для потребителя. Бытовые услуги, делаем заказ в швейном ателье



В современных магазинах и бутиках одежда представлена в большом ассортименте. Однако, индивидуальный пошив одежды остается популярной услугой у населения.

Для тех, кто хотел бы воспользоваться услугами ателье для индивидуального пошива одежды, хотелось бы дать несколько полезных советов.

Пошив одежды относится к бытовым услугам и отношения между ателье (исполнитель услуг) и потребителем регулируются Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.04.1992 № 2300-1 и Правилами бытового обслуживания населения, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1514.

**Как защитить свои права как потребителя при оказании услуг по пошиву одежды?**

Потребителю необходимо внимательно подойти к выбору организации (ателье), которая окажет услуги по пошиву одежды.

Ателье, как исполнитель услуги, обязано довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

**Исполнитель услуги по пошиву обязан до оформления заказа на индивидуальный пошив одежды предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающих возможность их правильного выбора. Эта информация размещается в доступном, удобном месте и должна содержать:**

* перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм их оказания;
* цены на оказываемые услуги (выполняемые работы, а также цены на используемые при этом запасные части и материалы, фурнитуру исполнителя и сведения о порядке и форме оплаты;
* гарантийные сроки, если они установлены;
* сведения о сроках оказания услуг (работ);
* указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы);
* образцы договоров (квитанций иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
* образцы (модели) изготавливаемых изделий либо эскизы;
* исполнитель услуг обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

**До оказания услуги по пошиву и ремонту одежды необходимо заключить договор об оказании услуги (выполнения работы). Если исполнитель отказывается выдать потребителю договор, стоит отказаться от таких услуг.**

Договор об оказании услуги (выполнения работы) оформляется в письменной форме, это может быть квитанция, либо иной документ, и должен содержать следующие сведения:

* вид услуги (работы);
* цена услуги (работы);
* точное наименование, описание и цена материалов;
* 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;
* другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).
* должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Следует внимательно изучить представленный проект договора (квитанции). Необходимо требовать, чтобы в него были внесены все существенные для Вас условия.

**Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем услугу в сроки и в порядке, которые указаны в договоре:**

* Потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. Работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса, о чем такие условия должны быть оговорены в договоре.
* Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги (работы) за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они оплачены - потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.
* Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при оформлении заказа полностью или частично, как указано в квитанции, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы.

Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует оформленному договору и в сроки, предусмотренные договором.

Чаще всего конфликты между потребителями и исполнителями возникают в связи с обнаружением недостатков в выполненной работе.

В таких случаях потребитель имеет право по своему выбору потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
* соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом.
* Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора.
* Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

Следует иметь в виду, что потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги).

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет оказана (выполнена) в срок, потребитель по своему выбору вправе:

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);
* расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

В случае оказания услуги (выполнения работы) ненадлежащего качества или нарушения сроков оказания услуги (выполнения работы), потребителю необходимо предъявить претензию в письменном виде. Претензия с определенным требованием составляется в двух экземплярах, первый из которых потребитель вручает представителю предприятия, а на втором экземпляре требует, чтобы представитель предприятия, принявший претензию, указал свои фамилию, имя, отчестве и должность, поставил дату получения претензии и подпись. Второй экземпляр претензии хранится у потребителя.

Если у потребителя отказываются принять претензию или подтвердить отметкой на втором экземпляре факт ее получения, претензию можно отправить в адрес исполнителя по почте заказным письмом с описью вложения с уведомлением о вручении, которое впоследствии будет служить доказательством о том, что исполнитель получил выдвинутое потребителем требование.

В случае, если ателье незаконно отказывается удовлетворить требования потребителя, отстоять свои права можно путем обращения в суд, воспользовавшись услугами квалифицированных юристов.