

Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Республики Казахстан

Утративший силу

Постановление Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике от 20 сентября 1996 г. N 9/7. Зарегистрировано в Министерстве юстиции Республики Казахстан 2 декабря 1996 г. N 229. Утратило силу - приказом Председателя Агентства Республики Казахстан по регулированию естественных монополий от 15 декабря 2004г. N 495-ОД

Извлечение из приказа Председателя Агентства
Республики Казахстан по регулированию естественных монополий
от 15 декабря 2004г. N 495-ОД

"Руководствуясь подпунктом 1) пункта 18 Положения Об Агентстве Республики Казахстан по регулированию естественных монополий, утвержденного постановлением Правительства Республики Казахстан от 28 октября 2004 года N 1109, приказываю:

1. Признать утратившим силу постановление Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике от 20 сентября 1996 г. N 9/7 "Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Республики Казахстан"...

4. Настоящий приказ вступает в силу со дня подписания.

П р е д с е д а т е л ь " .

В соответствии с постановлением Кабинета Министров Республики Казахстан от 22 июня 1995 г. N 864 P950864_ "Об активизации работы по защите прав потребителей" Управлением защиты прав потребителей Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике разработан проект "Правил бытового обслуживания населения в Республике Казахстан" .

Предлагаемый проект Правил разработан в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, Гражданским Кодексом Республики Казахстан и требованиями действующего законодательства по защите прав потребителей и

предназначен для регулирования отношений между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг и содержит положения, обеспечивающие реализацию прав потребителей.

На основании изложенного Коллегия Государственного комитета Республики Казахстан по ценовой и антимонопольной политике постановляет:

1. Утвердить Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан с учетом замечаний.

2. Управлению защиты прав потребителей (Осипова Г.М.): представить "Правила бытового обслуживания в Республике Казахстан" в Министерство юстиции Республики Казахстан для регистрации.

3. Управлению анализа, информации и организационной работы (Айменов Х. А.) :

провести пресс-конференцию и опубликовать в средствах массовой информации Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан

4. Контроль за выполнением данного постановления возложить на заместителя председателя Комитета Квятковскую Т.Г.

Председатель Коллегии

У т в е р ж д е н о
Постановлением коллегии
Государственного комитета
Республики Казахстан по
ценовой и антимонопольной
п о л и т и к е

20 сентября 1996 г. N 9/7

П Р А В И Л А
бытового обслуживания населения
в Республике Казахстан

I. Общие положения

1. Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан разработаны в соответствии с Гражданским Кодексом Республики Казахстан и Законом Республики Казахстан "О защите прав потребителей" и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытовых услуг.

2. Правила распространяются на все юридические лица, независимо от форм собственности, а также на граждан, занимающихся оказанием следующих услуг (выполнением работ) по индивидуальным заказам населения на территории Республики

Казахстан:
ремонт обуви;
пошив обуви, включая пошив ортопедической обуви;

пошив и ремонт швейных, меховых, трикотажных и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи;
пошив и вязка трикотажных изделий;
ремонт бытовых машин и приборов, ремонт и изготовление металлоизделий, в
т о м ч и с л е :

ремонт телевизоров, радиоаппаратуры, проигрывателей, радиол, магнитофонов, холодильников, пылесосов, стиральных и швейных машин, других бытовых машин и приборов;

ремонт и изготовление металлоизделий;

ремонт мебели;

изготовление мебели;

химическая чистка и крашение;

услуги прачечных (включая сопутствующие услуги - мелкий ремонт сдаваемых в обработку вещей);

ремонт и строительство жилищ (квартир), гаражей, стоянок;

услуги фотографий и фото-кинолабораторий, включая услуги салонов
з в у к о з а п и с и ;

услуги бань и душей;

услуги парикмахерских (включая изготовление париков, шиньонов);

ритуальные услуги (включая продажу похоронных принадлежностей через специализированные магазины);

ритуальные услуги (изготовление похоронных принадлежностей, памятников, надгробных плит, цветников, траурных венков и т.д.);

прочие виды бытовых услуг (газификация домов индивидуального сектора, переработка сельскохозяйственной продукции по заказам граждан и др.).

Деятельность юридических лиц и граждан, занимающихся грузовыми перевозками для населения, техническим обслуживанием и ремонтом транспортных средств, принадлежащих гражданам, а также оказывающих услуги ломбардов, камер хранения, предоставлению во временное пользование предметов проката и услуги по устранению недостатков в приобретенных в торговой сети изделиях в период гарантийного срока их эксплуатации регламентируются специальными правилами.

3. Если исполнители наряду с изготовлением одежды, головных уборов, мебели, кожгалантерейных, металлических и других изделий по индивидуальным заказам граждан осуществляют изготовление изделий в порядке массового или серийного производства без предварительного заказа потребителем и последующую их реализацию населению, то их отношения с потребителями (включая требования к качеству изделий, гарантий, меры ответственности и другое) регулируются в порядке, установленном разделом II "

Права потребителей и их защита" Закона Республики Казахстан Z913400_ "О защите прав потребителей".

4. Предприятия, оказывающие услуги (выполняющие работы) обязаны иметь вывеску с указанием профиля их деятельности, наименования и юридического адреса, а также вывеску с указанием режима работы.

Индивидуальный-предприниматель должен предоставлять информацию о регистрации и наименовании органа, его зарегистрировавшего, а также информацию о стандарте, обязательные требования которого распространяются на оказываемые услуги (выполняемые работы), сведения об их сертификации.

5. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию в наглядной и доступной форме об оказываемых услугах (выполняемых работах), форме и порядке оплаты услуг (работ), включая и те случаи, когда обслуживание производится вне постоянного места нахождения предприятия - во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и тому подобное.

В помещении предприятия, где производится прием заказов, эта информация должна находиться в удобном для обозрения потребителем месте и в обязательном порядке содержать:

Правила бытового обслуживания населения в Республике Казахстан, извлечения (выписки) из Закона Республики Казахстан "О защите прав потребителей";

нормативные документы органов местной администрации по вопросам бытового обслуживания населения;

сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации;

перечень основных видов услуг (работ) и форм их предоставления, а также сопутствующих и других услуг (работ) и форм обслуживания, предоставляемых по желанию потребителя;

наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать качество услуг (работ) и обслуживания потребителей, а также гарантийные обязательства исполнителя услуг (работ);

прейскуранты (выписки из прейскурантов) либо цены на предоставляемые виды услуг (работ), цены на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах), а также размеры надбавок по видам условий и продолжительности исполнения срочных заказов;

лицензию на право оказания данной услуги (работы), если лицензирование предусмотрено законодательством Республики Казахстан;

образцы предлагаемых потребителю материалов и фурнитуры исполнителя, используемых при оказании услуг (выполнении работ);

образцы типовых договоров, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказов исполнителем и оплату услуг (работ)
п о т р е б и т е л е м ;

сведения о льготах и преимуществах, предусмотренных законодательными актами Республики Казахстан для отдельных категорий потребителей.

Если предоставление ненадлежащей информации (недостоверной или недостаточно полной) об услуге (работе), а также об исполнителе повлекло: оказание услуги (выполнение работы), не обладающей необходимыми потребителю свойствами, он вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков;

причинение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя - последний вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков в полном объеме.

II. Прием и оформление заказов на услуги (работы)

6. Исполнитель принимает заказы на услуги (работы), которые соответствуют профилю его деятельности.

Заказы на услуги (работы) принимаются непосредственно на предприятиях, в их филиалах либо в приемных пунктах по месту работы, учебы, отдыха и жительства потребителей, а также по телефону (в том числе автоматическими установками) и по почте.

7. Заказ на оказание услуги (выполнение работы) оформляется договором или иным документом установленной формы, в котором заполняются:

юридический адрес исполнителя, фамилия и инициалы заказчика, его телефон или адрес;

дата приема заказа, сроки начала и окончания исполнения заказа, сумма аванса (полная сумма), подписи принявшего и сдавшего заказ;

вид услуги (работы), полное наименование материалов (вещи) исполнителя и потребителя, их стоимость и количество, необходимое для оказания услуги (выполнения работы), заводской номер сдаваемого в ремонт изделия;

д р у г и е р е к в и з и т ы .

Прием заказов на изготовление изделий производится по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителя или изготовителя. По желанию потребителя, подтвержденному подписью, могут быть сделаны согласованные с исполнителем отступления от образцов и технологии изготовления изделия, если они не угрожают безопасности, жизни и здоровью потребителя, окружающей среде, а также не причинят вреда имуществу потребителя.

Заказы могут оформляться также путем выдачи жетона, талона, кассового чека и тому подобного.

8. Условия договора или иного документа, которым оформляется заказ,

ущемляющие права потребителей по сравнению с предусмотренными Законом Республики Казахстан "О защите прав потребителей" и настоящими Правилами, признаются недействительными.

Если в результате применения условий договора, ущемляющих права потребителя, у него возникли убытки, то они подлежат возмещению исполнителем в полном объеме, в том числе и убытки, причиненные нарушением прав потребителя на свободный выбор видов услуг (работ).

9. Исполнитель не вправе навязывать потребителю дополнительные виды услуг (работ), предоставляемых за плату, а также обуславливать исполнение одних услуг (работ) обязательным исполнением других.

Оказанием услуг (выполнение работ) с применением форм срочного обслуживания (со взиманием надбавки за срочность), оказание сопутствующих услуг может производиться исполнителем только в соответствии с договором.

Потребитель вправе потребовать возврата сумм, уплаченных за дополнительные услуги (работы), оказанные (выполненные) без его согласия.

10. Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работ) во всякое время, уплатив исполнителю вознаграждение за выполненную работу и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

После выполнения (или аннулирования) заказа исполнитель обязан представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им материалов и вернуть их остатки, а также замененные (неисправные) узлы и детали.

11. Исполнитель отвечает за сохранность и правильное использование передаваемых ему потребителем материалов (вещи).

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества, а при отсутствии таковых - возместить потребителю утраченный (поврежденный) материал (вещь) по рыночной стоимости, а также расходы, понесенные потребителем. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) потребителя исполнитель обязан по желанию потребителя незамедлительно возобновить договор и изготовить изделие из однородного материала (вещи) в кратчайший технически возможный срок.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя, если потребитель был предупрежден исполнителем о его особых свойствах, которые могут повлечь его утрату (повреждение). Название исполнителем указанных свойств не освобождает его от ответственности.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого от потребителя при

возникновении форс-мажорных обстоятельств, как-то: стихийное бедствие, катастрофа, чрезвычайное положение, объявленное Правительством.

Исполнитель обязан своевременно предупредить потребителя:

о непригодности или недоброкачественности материала (вещи), полученного
о т п о т р е б и т е л я ;

о том, что выполнение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от последнего, грозят годности и прочности выполняемой работы;

об условиях эффективного и безопасного пользования изготовленными (отремонтированными, обработанными) изделиями и результатами других услуг (р а б о т) ;

о наличии иных, не зависящих от исполнителя обстоятельств, которые угрожают качеству оказываемой потребителю услуги (выполняемой работы).

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе выполнения работы либо не устранит иных обстоятельств, грозящих ее годности и прочностью, исполнитель вправе расторгнуть договор и взыскать
п р и ч и н е н н ы е у б ы т к и .

Если исполнитель не предупредил потребителя о непригодности или недоброкачественности материала (вещи), невозможности выполнения указаний потребителя о способе выполнения работы, а также о наличии иных, не зависящих от исполнителя обстоятельств, грозящих ее годности и прочностью, и не указал об этом в документе установленной формы, он несет ответственность за
н е н а д л е ж а щ е е и с п о л н е н и е з а к а з а .

12. При утере договора (квитанции) или иного документа, которым оформляется заказ, потребитель обязан известить об этом исполнителя.

В этом случае указанное в договоре изделие выдается по письменному заявлению потребителя с предъявлением паспорта или иного документа, удостоверяющего его личность.

III. Оказание услуг (выполнение работ)

13. Исполнитель обеспечивает:

соблюдение режима работы, установленного решением соответствующего органа местной администрации для государственных (муниципальных) предприятий или объявленного собственником для предприятий иных организационно-правовых форм;

оказание услуг (выполнение работ) надлежащего качества, соответствующего обязательным требованиям стандартов, условиям заключенного с потребителем договора, а также информации об оказываемых услугах (выполняемых работах);

безопасность изготовленных (отремонтированных) изделий в течение

установленного срока их эксплуатации и других оказанных услуг (выполненных работ) ;

выполнение гарантийных обязательств на изготовленные (отремонтированные) изделия, здания (жилье) и другое в течение сроков, предусмотренных в стандартах. Эти сроки исчисляются со дня получения заказа (выполненной работы) потребителем, а в случае несвоевременного его получения по вине потребителя - со дня, следующего за десятым днем после установленного договором срока (дня) исполнения заказа (работы).

14. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные в договоре. Срок исполнения заказа исчисляется, начиная со следующего дня после календарной даты приема заказа. Если начало и конец срока исполнения заказа приходится на нерабочий день, то им считается следующий за ним рабочий день.

Срок оказания услуги (выполнения работы) может определяться датой (периодом времени), к которой она должна быть оказана (выполнена), а также датой (периодом времени), когда исполнитель должен приступить к ее оказанию (выполнению). Если договором обусловлено, что услуга (работа) оказывается (выполняется) по частям в течение срока действия договора, то должны предусматриваться соответствующие сроки ее оказания (выполнения).

15. Права потребителя при обнаружении недостатков в исполненном заказе:

а) при обнаружении недостатков в оказанной услуге (выполненной работе) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в оказанной услуге (выполненной работе) ;

соответствующего уменьшения вознаграждения за оказанную услугу (выполненную работу) ;

безвозмездного изготовления другого изделия из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (стирки, химической чистки), или возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения убытков, если в установленный срок недостатки в оказанной услуге (выполненной работе) не были устранены исполнителем.

Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге (выполненной работе) или иные существенные отступления от условий договора. При этом расторжение договора производится на основании письменного заявления потребителя с указанием причин расторжения договора и предъявления договора. Расходы по возврату потребителю денег, а также сырья и материалов осуществляются за счет

исполнителя ;

б) требования, предусмотренные подпунктом "а" настоящего пункта, могут быть предъявлены потребителем в случае обнаружения недостатков при получении заказа или в ходе его исполнения, а в случае невозможности обнаружения недостатков при получении заказа - в течение гарантийного срока или иных сроков, установленных обязательными для сторон правилами или иными договором ;

требования по поводу недостатков в строении или ином недвижимом имуществе, которые невозможно было обнаружить при принятии работы, могут быть предъявлены при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, а в случае его отсутствия - в течение годичного срока со дня окончания приемки работ .

16. Недостатки услуги (работы), обнаруженные в ходе ее оказания (выполнения), должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначаемый потребителем .

Недостатки, обнаруженные потребителем при получении заказа, должны быть устранены в течение 7 дней, если более короткий срок не установлен договором (соглашением сторон) при принятии заказа.

Назначенный потребителем (или согласованный сторонами) срок устранения недостатков фиксируется в договоре либо ином документе, подписываемом сторонами .

За нарушение, предусмотренных настоящим пунктом сроков устранения недостатков, исполнитель обязан уплатить потребителю неустойку, предусмотренную законодательством Республики Казахстан или договором.

17. Права потребителя и исполнителя в случае нарушения сроков оказания услуги (выполнения работы) или несвоевременного получения заказа, предусмотрены в Законе "О защите прав потребителей".

18. В случае отказа устранить нарушения и возместить причиненный ущерб в добровольном порядке потребитель имеет право обратиться в суд.

IV. Порядок и форма оплаты оказанных услуг (выполненных работ)

19. Форма оплаты оказанной услуги (выполненной работы) определяется по соглашению между потребителем и исполнителем.

20. Услуги (работы), а также стоимость, используемых при исполнении заказов материалов, запасных частей, фурнитуры и комплектующих исполнителя , оплачиваются потребителем по свободным ценам, формируемым исходя из конкурентного рынка, качества и потребительских свойств товаров.

21. При заключении договора полностью оплачиваются потребителем услуги (работы) :

выполняемые в присутствии потребителя, а также методом самообслуживания
(все виды услуг, работ);
кино-фотолабораторий и фотографий, предприятий по обслуживанию
торжественных мероприятий и ритуальные услуги;
выполняемые по крупному ремонту и обновлению обуви;
по покупке, доставке или пересылке подарков, сувениров и других изделий;
по обучению вязке трикотажных изделий, кройке и шитью одежды,
фотографированию ;
по апробированию и клеймению ювелирных изделий;
бань и душей ;
по доставке грузов и посреднические услуги.

За услуги по изготовлению и ремонту мебели, ремонту и строительству жилых и нежилых помещений, изготовлению, крупному ремонту и обновлению обуви, швейных и трикотажных изделий потребитель вносит аванс на основе договора .

22. На выполнение работ, предусмотренных договором, может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Исполнитель не вправе требовать оплаты работы и дополнительных расходов , не включенных в твердую смету, если потребитель не дал согласия на их производство или не поручил исполнителю выполнение таких работ.

Если возникла необходимость превысить приблизительную смету, то исполнитель обязан немедленно предупредить об этом потребителя. В этом случае потребитель вправе расторгнуть договор, возместив исполнителю понесенные им расходы, приходящиеся на выполненную работу, согласно первоначально определенной смете. Если исполнитель не предупредил потребителя о превышении приблизительной сметы, то он обязан выполнить работу, не требуя возмещения расходов, не предусмотренных сметой.

23. Материалы исполнителя, используемые при исполнении заказа, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью (или в размере , указанном в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы), если иной порядок расчетов за материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

Материал может быть предоставлен с оплатой в кредит.

Последующее изменение цены предоставленного исполнителем материала не влечет за собой перерасчета.