

**Вопрос:** 20 декабря сдала в обувную мастерскую сапоги на замену набоек. Замену набоек по устной договоренности должны были произвести в течение 2-х дней. 22 декабря пришла получать обувь, но ее в мастерской не оказалось. Сказали, что видимо перепутали и отдали кому-то другому. Предложили подождать неделю. Через неделю обуви также не оказалось. Что я могу требовать от исполнителя в данной ситуации?

**Ответ:** В данном случае, в соответствии со статьей 35 Закона «О защите прав потребителей» №2300-1 (далее – Закон №2300-1), Вы вправе предъявить исполнителю письменную претензию с требованием возврата двукратной стоимости утраченной вещи и возврата стоимости работ. Ваши требования должны быть удовлетворены в течение 10 дней.

**Вопрос:** Обратилась в салон для окрашивания волос. Вечером обнаружила аллергию на коже. Врач поставила диагноз: аллергия на краску. В связи с чем я вынуждена принимать дорогие лекарства. Могу я что-то предъявить салону красоты?

**Ответ:** Согласно п. 19 Постановления Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения» при окраске волос, лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.

Согласно п.1 статьи 7 Закона №2300-1, потребитель имеет право на то, чтобы работа (услуга) при обычных условиях его использования, была безопасна для жизни,

здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.

В соответствии с п. 1 статьи 14 Закона №2300-1, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

Соответственно, Вы вправе в соответствии со ст. 29 Закона №2300-1, вернуть уплаченные за услугу ненадлежащего качества денежные средства, возместить убытки, понесенные на лечение. К претензии рекомендуем приложить медицинское документы, подтверждающие причиненный вред здоровью, назначение врача, копии документов, подтверждающих расходы на лекарства, анализы и лечебные процедуры. В судебном порядке можно предъявить требование о компенсации морального вреда.

**Вопрос:** Сломалась стиральная машинка, обратилась в сервисный центр, специализирующийся на ремонте стиральных машин нужного мне производителя. Приехал мастер, повозился 30 минут и составил заказ-наряд на 15 тысяч рублей, сказав, что он заменил помпу. Я категорически не согласна с данной суммой, так как если бы я знала, что будет такая стоимость я бы вообще эту машинку не ремонтировала, а купила новую. Кроме того, считаю, что помпа не новая, так как нет каких-либо документов о времени ее приобретения и реальной стоимости. Я возмутилась, так как не была предупреждена о такой стоимости ремонта, мастер стал угрожать, что если я не подпишу все, то он обратится в полицию. Пришлось заплатить. Что мне делать, как вернуть деньги?

**Ответ:** В соответствии со ст. 10 Закона №2300-1, исполнитель обязан своевременно

предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о работах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, т.е. информация должна предоставляться до заключения договора. Цена относится к такой обязательной информации.

Согласно п. 1 статьи 12 Закона №2300-1, 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.

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.

Рекомендуем писать письменную претензию Исполнителю со ссылкой на вышеуказанные нормы.

**Вопрос:** 10 мая 2023 г. я заключила договор на изготовление и монтаж мебели на сумму 150 тыс. руб.. Согласно условиям договора внесла предоплату в размере 50%. Срок изготовления 45 рабочих дней давно истек. На звонки не отвечают. По приезду в офис мне сообщили, что срок выполнения работ по моему договору затягивается по причине отсутствия необходимых комплектующих, но дополнительное соглашение с указанием конкретного срока изготовления заключать отказались. 1 сентября я направила исполнителю претензию Почтой России с уведомлением о вручении с требованием об изготовлении мне мебели в срок до 1 октября, а также выплатить мне неустойку в размере 0,3% от стоимости работ

**(как предусмотрено договором). Исполнитель претензию не получил. Моими деньгами компанию пользуется больше 6 месяцев. Как быть в такой ситуации?**

Ответ: Согласно ст. 28 Закона №2300-1, Вы имеете право отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать вернуть Вам денежные средства. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы. Кроме того, Вы имеете право на законную неустойку в размере 3% за каждый день просрочки. Однако, сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы не определена договором о выполнении работы. Вышеуказанные требования необходимо также предъявить в письменной претензии и вручить нарочно или направить почтой России на адрес по месту регистрации юр.лица (ИП). Согласно ст. 31 Закона №2300-1 Ваши требования должны быть исполнены в течение 10 дней, с момента получения претензии или дан мотивированный отказ (ответ). В случае не удовлетворении Ваших требований в добровольном порядке рекомендуем не надеяться на добросовестность исполнителя, а обращаться с иском в суд.

*Информация подготовлена специалистами отделения защиты прав потребителей – консультационного центра с использованием СПС «Консультант Плюс».*

**Ждем Вас по адресам:**

<b>г.Иркутск</b> , ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
<b>г.Ангарск</b> , 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
<b>г.Усолье-Сибирское</b> , ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
<b>г.Черемхово</b> , ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
<b>г.Саянск(обращаться в г.Иркутск)</b>
<b>п.Залари (обращаться в г.Иркутск)</b>
<b>г.Тулун(обращаться в г.Иркутск)</b>
<b>г.Нижнеудинск</b> , ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
<b>г.Тайшет</b> ,ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
<b>г.Братск(обращаться в г.Иркутск)</b>
<b>г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)</b>
<b>г.Усть-Илимск</b> , лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
<b>г.Усть-Кут</b> , ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
<b>п.Усть-Ордынский</b> , пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»**



**БЫТОВЫЕ УСЛУГИ. ВОПРОС-ОТВЕТ**

**Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей**

**Единый консультационный центр  
Роспотребнадзора –  
8-800-555-49-43**