**Права потребителей**

**при выполнении работ (оказании услуг)**

**1. Внимательно знакомьтесь с информацией о работе (услуге)** (в договорах, документации, прилагаемой к работам (услугам) либо предоставленной иным способом, принятым для отдельных видов работ (услуг).

Информация о работе (услуге) должна быть **полной и достоверной, на русском   
и (или) белорусском языках.**

**2.** **Внимательно читайте договор.** Если условия договора противоречат требованиям законодательства, такие условия – ничтожны. НО!

Многие условия о работе (услуге) не регулируются законодательством,   
а определяются по соглашению сторон (например, сроки выполнения работы   
(исполнения услуги), потребительские характеристики результата работы (услуги).

|  |
| --- |
| **Обратите внимание!**  **Ваша подпись на договоре свидетельствует о том, что Вы согласились  со всеми условиями договора.** |

**3.** **При выполнении работы (оказании услуги) всегда просите** исполнителя предоставить Вам документы, подтверждающие его наименование и право   
на осуществление данного вида деятельности.

У лица, который непосредственно подписывает договор от имени исполнителя также желательно попросить документы, подтверждающие его полномочия, и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.

|  |
| --- |
| **ВНИМАНИЕ!!!**  **Всегда берите документы, подтверждающие факт выполнения работы,  оказания услуги.** |

**4. Исполнитель обязан** **выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором.**

Если **исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), отдельных этапов выполнения работы (оказания услуги),** а также **иные сроки,** предусмотренные договором, или во время **выполнения работы (оказания услуги),   
стало очевидным, что она не будет выполнена в срок,** Вы вправе по своему выбору:

* назначить исполнителю новый срок, который указывается в договоре   
  о выполнении работы (оказании услуги);
* поручить выполнение работы (оказание услуги) другим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за выполнение работы (оказание услуги);
* расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день просрочки.

**5.** Принятие результата выполненной работы (оказанной услуги) желательно оформить документально, например, путем **подписания акта приемки выполненных работ** (оказанных услуг).

Если в ходе приемки выявлены недостатки выполненной работы (услуги),   
то их необходимо зафиксировать в акте приемки работ.

**Если работа (услуга) выполнена некачественно**, Вы вправе потребовать   
по своему выбору:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
* соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого   
  же качества;
* повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно;
* возмещения понесенных Вами расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
* расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы.

|  |
| --- |
| **Обратите внимание!**  **Если Вам некачественно оказали услугу либо выполнили работу,  изначально Вы можете потребовать от исполнителя исправить недостаток.  И только, если он этого не сделает либо сделает с нарушением оговоренных сроков, Вы можете требовать возврата уплаченных денег и возмещения убытков.** |

**6. Обоснованные требования потребителя подлежат удовлетворению исполнителем** в следующие сроки:

* **об устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)** -14 дней   
  (если более длительный срок не оговорен соглашением сторон);
* **о соразмерном уменьшении цены** за выполненную работу (оказанную услугу), **о возмещении расходов по устранению недостатков** выполненной работы (оказанной услуги)своими силами или третьими лицами,а также **о расторжении договора**о выполнении работы (оказании услуги) **и возврате уплаченной** за выполненную работу (оказанную услугу) **денежной суммы**-7 дней, а при необходимости проведения экспертизы – 14 дней.
* **о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала   
  или о повторном выполнении работы (оказании услуги) -** в срок, установленный   
  для срочного выполнения работы (оказания услуги), **а в случае, если этот срок   
  не установлен,** - в срок предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был исполнен ненадлежащим образом.

За нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 1 % цены выполнения работы (оказания услуги) за каждый день просрочки.

|  |
| --- |
| **Обратите внимание!**  **Указанные требования Вы вправе предъявить, если недостаток носит производственный, конструктивный или иной характер, произошедший по вине исполнителя. Но если недостаток произошел по Вашей вине – воспользоваться гарантиями Закона Вы не можете.** |

**7.** Установить природу недостатка выполненной работы (оказанной услуги)   
при возникновении спора поможет **экспертиза** (если ее проведение возможно по характеру услуги, выполненной работе).

Экспертиза проводится независимыми специалистами, имеющими разрешение  
на проведение такого рода исследований.

**Стоимость экспертизы оплачивается исполнителем.**

|  |
| --- |
| ***Обращаем внимание!*** **Если в результате экспертизы будет установлена вина потребителя,  последний обязан возместить исполнителю расходы на проведение экспертизы.** |

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы качества работы (услуги) лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы качества работы (услуги) только в судебном порядке, а также провести экспертизу качества работы (услуги) за свой счет.

**8.** Когда Вы принимаете работу или услугу (например, химчистка, парикмахерская,   
фотоуслуги и т.д.) и в ней есть **явные недостатки** (т.е. недостатки, которые очевидны),   
**Вы должны заявить о них сразу!**

**Если работа выполнена некачественно, либо услуга оказана некачественно**Вы должны сначала обратиться к исполнителю.

**Вы можете написать заявление** (желательно в 2-х экземплярах,   
на Вашем экземпляре принявший должен поставить дату принятия и расписаться) **либо оставить свою жалобу в книге замечаний и предложений** (книга замечаний   
и предложений предоставляется потребителю по первому требованию).

**9.** **Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками** выполненной работы (оказанной услуги), **если они обнаружены в течение гарантийного срока, а если он не установлен, - в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или трех лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе.**

Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (окончания оказания услуги).

**10.** **Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки исполнитель** **не ответил или не удовлетворил требование** потребителя, потребитель вправе **обратиться** (с предоставлением подтверждающих документов   
или их копий) **в государственный орган по защите прав потребителей,** **общественную организацию потребителей, суд** (с исковым заявлением за защитой нарушенных прав).

Государственные органы по защите прав потребителей (*в соответствии   
с полномочиями и компетенцией):*

* Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей;
* уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных   
  и распорядительных органов.