Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уфа - 2020

Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

СПРАВОЧНИК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Данный справочник подготовлен в рамках реализации мероприятий Государственной программы «О защите прав потребителей в Республике Башкортостан», утвержденной постановлением Правительства Республики Башкортостан от 24 марта 2017 года № 107.

Уфа 2020

СОДЕРЖАНИЕ

1. Введение 5

2. Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года 6

3. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» 27

4. Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации 27

5. Постановление Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания» 39

6. Правила оказания услуг общественного питания 39

7. Постановление Правительства РФ от 15 августа 2013 г. № 706 «Об утверждении правил оказания платных образовательных услуг» 46

8. Правила оказания платных образовательных услуг 47

9. Постановление Правительства РФ от 4 октября 2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» 52

10. Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг 52

11. Постановление Правительства РФ от 6 августа 1998 г. № 898 «Об утверждении правил оказания платных ветеринарных услуг» 61

12. Правила оказания платных ветеринарных услуг 61

13. Постановление Правительства РФ от 18 июля 2007 г. № 452 «Об утверждении правил оказания услуг по реализации туристского продукта» 67

14. Правила оказания услуг по реализации туристского продукта 68

15. Постановление Правительства РФ от 6 июня 1998 г. № 569 «Об утверждении правил комиссионной торговли непродовольственными товарами» 80

16. Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами 80

17. Постановление Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» 90

18. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации 91

19. Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств» 100

20. Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств 101

21. Постановление Правительства РФ от 7 июня 2001 г. № 444 «Об утверждении правил скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий» 115

22. Правила скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий 115

23. Постановление Кабинета министров Республики Башкортостан от 6 августа 1998 г. № 169 «Об установлении сроков начала и окончания сезонов в Республике Башкортостан и признании утратившими силу некоторых решений Кабинета министров Республики Башкортостан, регулирующих правила продажи отдельных видов товаров» 119

24. Постановление Правительства РФ от 3 апреля 2020 г. № 442 «Об утверждении положения об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части» 121

25. Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части 122

26. Постановление Правительства РФ от 8 апреля 2020 г. № 461 «Об утверждении правил возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора» 127

27. Правила возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора 127

28. Письмо от 11 января 2016 г. № 01/37-16-29 «О разъяснении отдельных положений правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» 132

ВВЕДЕНИЕ

Закон о защите прав потребителей является наиболее важным и одним из часто применяемых российских законов. Этот закон разработан российским законодателем для того, чтобы потребители могли защитить свои права в сфере потребительских отношений. Знание данного закона необходимо не только потребителям, но и продавцам и исполнителям.

Действующее законодательство о защите прав потребителей не исчерпывается одним только Законом РФ «О защите прав потребителей». Можно выделить целый ряд других законов, которые регулируют отдельные виды услуг, такие как туристические, медицинские услуги, услуги связи и т.д.

Приобретая товары, оплачивая услуги и работы, мы выступаем в качестве потребителей, автоматически подпадая под действие закона о защите прав потребителей. К сожалению, случается так, что наши интересы не всегда совпадают с интересами продавцов и исполнителей услуг. В связи с этим необходимо знать свои права.

В справочнике представлена основная нормативная правовая база в области защиты прав потребителей, которая поможет вам сориентироваться во взаимоотношениях с продавцами товаров и исполнителями услуг (работ), грамотно применить закон о защите прав потребителей в повседневной жизни.

Распоряжение Правительства РФ от 28 августа 2017 г. № 1837-р

1. Утвердить прилагаемую Стратегию государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года.

2. Роспотребнадзору совместно с заинтересованными федеральными органами исполнительной власти в 6-месячный срок представить в Правительство Российской Федерации план мероприятий по реализации Стратегии, утвержденной настоящим распоряжением.

Председатель Правительства Российской Федерации — Д. Медведев

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением Правительства
Российской Федерации
от 28 августа 2017 г. № 1837-р

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

ГАРАНТ:

См. План мероприятий по реализации настоящей Стратегии, утвержденный распоряжением Правительства РФ от 23 марта 2018 г. № 481-р

I. Общие положения

Стратегия государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года (далее – Стратегия) определяет цели, задачи и принципы государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей, направленные на обеспечение национальных интересов и реализацию стратегических национальных приоритетов в данной области.

Правовую основу Стратегии составляют Конституция Российской Федерации, Федеральный закон «О стратегическом планировании в Российской Федерации», другие федеральные законы, Стратегия национальной безопасности Российской Федерации, утвержденная Указом Президента Российской Федерации от 31 декабря 2015 г. № 683 «О Стратегии национальной безопасности Российской Федерации», нормативные правовые акты

Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, а также Руководящие принципы Организации Объединенных Наций для защиты интересов потребителей, принятые Генеральной Ассамблеей Организации Объединенных Наций 22 декабря 2015 г. резолюцией № 70/186.

II. Оценка состояния защиты прав потребителей в Российской Федерации

На этапе возникновения и развития рыночных отношений были своевременно сбалансированы интересы потребителей с интересами предпринимателей и получен целый комплекс системообразующих правовых норм, на практике доказавших свою действенность и жизнеспособность.

Основой для формирования законодательства Российской Федерации и выработки политики в данной области явились Руководящие принципы для защиты интересов потребителей, принятые Организацией Объединенных Наций 9 апреля 1985 г. резолюцией 39/248.

Особенностью отношений с участием потребителей, в целом регулируемых гражданским законодательством Российской Федерации, является то, что Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» закрепляет целый ряд преференций для потребителей как объективно более слабой стороны в соответствующих правоотношениях, нуждающейся в дополнительных гарантиях защиты собственных прав и интересов, предоставленных потребителям Гражданским кодексом Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами.

Развитие сферы защиты прав потребителей осуществляется в русле общего курса экономических, социальных и правовых реформ с учетом институциональных преобразований и влияния конкуренции на экономическое положение граждан на потребительском рынке.

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» определена система органов федерального, регионального и муниципального уровней, которая во взаимодействии с общественными объединениями потребителей формирует национальную систему защиты прав потребителей.

Федеральный уровень в этой системе представляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая осуществляет функции:

по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей;

по организации и осуществлению федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей.

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека непосредственно участвует в судебной защите

потребителей в формах, предусмотренных законодательством о гражданском судопроизводстве, в том числе дает заключения по гражданским делам в целях защиты прав потребителей, обращается в суд с заявлениями о защите прав отдельных потребителей или группы потребителей, защите законных интересов неопределенного круга потребителей, ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации, импортера) или прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (уполномоченного индивидуального предпринимателя) за неоднократное (два раза и более в течение одного календарного года) или грубое (повлекшее смерть или массовые заболевания, отравления людей) нарушение прав потребителей.

В целях обеспечения органов государственной власти, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (их ассоциаций и союзов) и населения Российской Федерации объективной систематизированной аналитической информацией о результатах федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека обеспечивает подготовку ежегодного государственного доклада о защите прав потребителей в Российской Федерации, который является публичным источником информации о состоянии и направлениях государственной политики в области защиты прав потребителей и размещается на официальном сайте Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»).

Источником актуальной информации по вопросам защиты прав потребителей, качества и безопасности товаров (работ, услуг) является открытый и общедоступный государственный информационный ресурс в области защиты прав потребителей, оператором которого является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Централизация функций, связанных с осуществлением федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, позволяет гарантировать со стороны государства в целом надлежащий уровень защиты потребительских прав граждан за счет комплексной реализации полномочий, призванных обеспечивать защиту прав потребителей в гражданско-правовом, административном и судебном порядке.

В условиях акцентированного перехода от надзора за состоянием потребительского рынка к мерам профилактики необходимы шаги, позволяющие не только не допускать ухудшения достигнутого уровня защиты прав потребителей, но и всячески его повышать, в том числе за счет усиления

кадрового потенциала полномочного органа государственной власти, укрепления его материально-технической базы, связанной с возможностью оперативного проведения высокоточных исследований и экспертиз самого широкого спектра.

Важное место в рамках национальной системы защиты прав потребителей занимают органы государственной власти субъектов Российской Федерации.

Организация действенного взаимодействия участников региональной системы защиты прав потребителей обеспечивается в рамках функционирования различных межведомственных органов (советов, комиссий), создаваемых высшими исполнительными органами государственной власти субъекта Российской Федерации, а также практикой целого ряда субъектов Российской Федерации по принятию специальных региональных программ по защите прав потребителей либо по включению вопросов потребительской тематики в другие программы (комплексные планы мероприятий).

С учетом того, что в Российской Федерации гарантируется единство экономического пространства (свободное перемещение товаров, услуг и финансовых средств, поддержка конкуренции и свобода экономической деятельности), принятие таких программ не должно способствовать региональному протекционизму и созданию дискриминационных условий лицам, осуществляющим или имеющим намерение осуществлять торговую и иную деятельность на территории субъекта Российской Федерации, а также введению, в том числе в целях защиты своих потребителей, административных барьеров в виде всякого рода не предусмотренных законодательством Российской Федерации ограничений продажи отдельных видов товаров.

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» органы местного самоуправления в пределах своей компетенции имеют возможность обеспечить оперативную защиту интересов потребителей непосредственно по месту жительства граждан, поскольку они максимально приближены к населению. Данное обстоятельство определяет безусловный приоритет для граждан при выборе структуры, куда они могут обратиться за помощью в случае нарушения их прав.

Особую роль в национальной системе защиты прав потребителей призваны играть общественные объединения потребителей (ассоциации, союзы), являющиеся ее важнейшим составным и одновременно связующим элементом.

Общественные объединения потребителей, осуществляя общественный контроль за соблюдением прав потребителей, участвуя в непосредственной защите их прав в судебном порядке или досудебном порядке, распространяя информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, организуя сравнительные исследования качества товаров

(услуг), публикуя результаты проводимых независимых экспертиз и оценок в отношении различных сегментов потребительского рынка и всякого рода недобросовестных поведенческих практик, способствуют росту правосознания граждан, являясь организованным авангардом той части населения, которая видит свою миссию в отстаивании на основе активной гражданской позиции не только своих личных, но и общественных интересов.

За последние годы количество зарегистрированных общественных объединений, определивших в качестве своей основной задачи защиту прав потребителей, увеличилось (в 2014 году их насчитывалось 1628, в 2015 году – 1754, в 2016 году – 1864). Серьезной проблемой для таких объединений является недостаточное количество профессионально разбирающихся в вопросах защиты прав потребителей специалистов. Полномочия, которыми обладают в настоящее время общественные потребительские объединения, – это та форма реализации права граждан на участие в управлении делами государства, которая позволяет им за счет широкого спектра своих законодательно закрепленных возможностей не только влиять на формирование государственной политики в этой сфере общественных отношений, но и выступать независимыми экспертами в ее оценке.

Эффективная защита прав потребителей приобретает решающее значение для формирования справедливого, прозрачного и конкурентного, основанного в том числе на применении современных цифровых технологий, рынка Российской Федерации. Появляется необходимость наличия в арсенале государства механизмов противодействия рискам, возникающим в условиях макроэкономической нестабильности.

В настоящее время наблюдается стремительный рост объемов потребительского кредитования, который привел к закредитованности значительной части населения. В связи с этим требуется реализация комплекса мер, направленных на защиту прав заемщиков, снижение их долговой нагрузки и закредитованности, повышение финансовой грамотности потребителей, систематическое противодействие обманным и недобросовестным практикам, связанным с включением в договоры об оказании финансовых услуг условий, ущемляющих права потребителей.

Электронная коммерция (сфера экономики, которая включает в себя все сделки по реализации товаров (работ, услуг) потребителям, осуществляемые при помощи сети «Интернет») является одной из самых динамично развивающихся сфер экономики, и ее гармоничное развитие способно расширить ассортимент реализуемых товаров (работ, услуг), снизить их стоимость и сделать их более доступными для потребителей, в том числе для людей с ограниченными возможностями, граждан старшего поколения и детей (далее – социально уязвимые группы населения) и менее обеспеченных слоев населения.

По данным Федеральной службы государственной статистики, доля продаж посредством сети «Интернет» в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (2014 год – 0,7 процента, 2015 год – 0,9 процента, 2016 год – 1,1 процента).

Одновременно фиксируется ежегодный прирост жалоб потребителей в отношении хозяйствующих субъектов, чья деятельность по продаже товаров (работ, услуг) осуществляется посредством сети «Интернет».

Основными нарушениями прав потребителей при приобретении товаров (услуг) дистанционным способом в сети «Интернет» являются:

реализация опасных товаров, не соответствующих обязательным требованиям;

непоставка товара (неоказание услуги) по оплаченному договору;

нарушение сроков поставки товара (оказания услуги);

реализация некачественного товара (услуги) или товара (услуги), не соответствующего описанию (ожиданию);

целенаправленное введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств товаров;

сокрытие или неполное раскрытие информации о продавце (изготовителе, исполнителе);

уклонение от рассмотрения требований потребителя;

невозврат (уклонение от возврата) уплаченных потребителем средств;

отказ потребителю в возмещении убытков (неустоек).

Отдельной проблемой является эффективное и оперативное пресечение распространения через сеть «Интернет» продукции, оборот которой запрещен либо ограничен (применяемый судебный порядок пресечения деятельности сайтов продавцов, осуществляющих продажу такой продукции дистанционным способом, хоть и является действенным, однако сопряжен со значительными временными затратами, а регистрация и перенос на новый ресурс (доменное имя) запрещенной информации может занимать несколько минут).

В сфере продажи потребительских товаров и оказания отдельных видов услуг посредством сети «Интернет» стала очевидной проблема неурегулированности деятельности так называемых агрегаторов, то есть субъектов предпринимательской деятельности, которые, формально не являясь реальными продавцами товаров или исполнителями услуг, выступают в качестве непосредственных получателей денежных средств от потребителей в счет оплаты тех товаров (услуг), информация о которых в значительных масштабах (объемах) аккумулируется агрегаторами на своих ресурсах (сайтах в сети «Интернет»).

По мере глобального развития такого сегмента потребительского рынка, как электронная коммерция, и вовлечения в него все большего числа активных пользователей сети «Интернет» (в том числе за счет расширения

спектра соответствующих мобильных средств связи и их доступности) недобросовестные участники рынка умело эксплуатируют правовую неграмотность потребителей в целях получения максимальной выгоды, что причиняет ущерб экономическим интересам не только самих потребителей, но и добросовестных представителей бизнес-сообщества.

Поэтому необходимо повышать цифровую грамотность потребителей, для того чтобы потребители могли пользоваться всем спектром интернет-технологий, умели находить в сети «Интернет» информацию о товарах (работах, услугах), правильно ее оценивали и делали осознанный выбор при совершении покупок в интернет-магазине, а также владели навыками защиты от интернет-угроз.

Кроме того, требует решения проблема злоупотребления доверием потребителей (при осуществлении переуступки прав требования) и правовыми инструментами и гарантиями, предусмотренными для потребителей, со стороны недобросовестных посредников (автоюристов, раздолжителей, антиколлекторов), что воспринимается предпринимательским сообществом как проявление потребительского экстремизма. Решение данной проблемы возможно через реализацию программ просвещения, консультирования, информирования потребителей (повышение потребительской грамотности населения Российской Федерации не только органом, уполномоченным на осуществление федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей, но и общественными институтами и бизнес-сообществом).

Одной из актуальных проблем потребительского рынка является изготовление (реализация) контрафактной и фальсифицированной продукции.

Потребители вправе требовать, чтобы все товары были доброкачественными и соответствовали предъявляемым к ним обязательным требованиям, в том числе в части доведения до сведения потребителя информации, которая должна быть полной, достоверной и не вводить потребителя в заблуждение.

Вопросы защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения и их социальной интеграции зачастую взаимоувязаны.

Уязвимое положение людей с ограниченными возможностями как потребителей, как правило, связано с неготовностью хозяйствующих субъектов участвовать в создании для этой социальной группы недискриминационных условий для приобретения различного рода товаров (работ, услуг) (прежде всего, по созданию безбарьерной среды), в непонимании проблем или в пренебрежительном отношении к проблемам людей с ограниченными возможностями.

Правительством Российской Федерации на протяжении нескольких лет активно совершенствуется законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей по повышению потребительской доступности

товаров (работ, услуг) (в том числе их физической доступности) для людей с ограниченными возможностями.

В целях развития финансового рынка Российской Федерации требуется утверждение отдельной стратегии («дорожной карты») по повышению доступности российского финансового рынка для всех групп населения, предусматривающей конкретные шаги по повышению доступности таких услуг для людей с ограниченными возможностями.

Граждане старшего поколения, как правило, обладают недостаточным потребительским опытом при приобретении инновационных товаров и услуг, содержащих сложные договорные условия (банковские, страховые, риелторские, платные медицинские услуги). В отношении указанной категории потребителей особую значимость приобретают требования потребительского законодательства, устанавливающие обязанности по доведению полной и достоверной информации о приобретаемых товарах и услугах, а также по недопущению навязывания дополнительных услуг. Зачастую граждане старшего поколения становятся основной целью мошенников, реализующих дорогостоящие товары с не соответствующими действительности характеристиками (медицинские изделия, биологически активные добавки к пище, косметические средства).

В связи с развитием дистанционных технологий, упрощающих возможность совершать оплату покупок товаров (работ, услуг) в сети «Интернет», вопрос потребительской грамотности детей приобретает особую актуальность.

Дети, несмотря на возможности по защите их прав со стороны законных представителей, не умеют самостоятельно осуществлять безопасное, эффективное и разумное потребление товаров (работ, услуг), в то время как фактически они могут приобретать товары (работы, услуги) с малолетнего возраста.

Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» постоянно актуализируется новыми положениями (за 25 лет внесено более 230 поправок). Одновременно законодательство Российской Федерации о защите прав потребителей дополняется новыми нормативными правовыми актами.

В сложившейся системе правового регулирования отношений с участием потребителей существуют как пробелы, так и несогласованность отдельных федеральных законов между собой, что в отсутствие четкой иерархической подчиненности специальных норм основополагающим положениям Гражданского кодекса Российской Федерации зачастую порождает правовую неопределенность (противоречивую правоприменительную практику), следствием которой являются случаи злоупотреблений, причиняющих ущерб потребителям.

Многочисленные изменения законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей (прежде всего, в финансовой сфере,

в сфере связи и жилищно-коммунального хозяйства и в других сферах) свидетельствуют о необходимости системной переработки указанного законодательства, определения терминологического аппарата с последующей кодификацией обширного массива норм, регулирующих правоотношения с участием потребителей, и его актуализации с учетом международного права.

III. Цели, задачи и приоритетные направления реализации Стратегии

Основными целями Стратегии являются:

обеспечение соблюдения прав граждан на доступ к безопасным товарам и услугам;

защита интересов потребителей всех слоев населения при обеспечении им равного доступа к товарам и услугам при акцентировании внимания на социально уязвимые группы населения;

повышение уровня и качества жизни населения Российской Федерации.

Для достижения целей Стратегии предусматривается реализовать следующие приоритетные направления:

обеспечение защиты граждан Российской Федерации как потребителей;

защита потребительских прав социально уязвимых групп населения;

стимулирование моделей производства и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей;

предотвращение появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях;

развитие рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах;

продвижение принципов рациональной модели потребления;

содействие созданию и деятельности общественных объединений потребителей;

расширение международного сотрудничества в области защиты прав потребителей.

Для обеспечения защиты граждан Российской Федерации как потребителей предлагается:

уделять первоочередное внимание таким важным для здоровья потребителей областям, как продовольствие, медицинские услуги, водоснабжение, фармацевтические товары, энергоснабжение и коммунальные услуги, а также учитывать специфику туристических услуг;

проводить политику, ориентированную на производство продукции гарантированного качества;

проводить политику, направленную на обеспечение наличия в обороте качественной и безопасной продукции, с полной и достоверной маркировкой товаров;

способствовать созданию и развитию просветительских и исследовательских программ в этих областях;

обеспечить введение механизма контрольной закупки;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, своевременную его актуализацию с учетом норм международного права и возможности последующей его кодификации;

обеспечить внесение изменений в законодательство Российской Федерации в отношении прав (полномочий) органов местного самоуправления в области защиты прав потребителей;

продолжить обобщение судебной практики, в том числе по делам, связанным с осуществлением и защитой прав потребителей на рынке финансовых услуг, и по спорам, вытекающим из договоров потребительского займа, в целях определения эффективности существующих норм законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей и необходимости изменения данных норм;

внедрять правовые механизмы защиты прав и законных интересов групп потребителей в судах (групповых исков);

обеспечить тесное сотрудничество соответствующих государственных органов, производителей, продавцов, исполнителей общественных объединений потребителей по принятию мер против использования вводящей в заблуждение потребителей информации экологического характера в рекламе или маркетинге, а также способствовать разработке нормативных правовых актов в сфере рекламной деятельности в целях регулирования и проверки достоверности заявлений экологического характера;

способствовать просвещению и информированию потребителей, в том числе через организацию в многофункциональных центрах консультирования потребителей, включающего такие важные аспекты защиты интересов потребителей, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с использованием товаров, маркировка товаров, порядок доступа к механизмам урегулирования споров, информация об организациях по вопросам защиты прав потребителей;

обеспечить реализацию проектов Всемирного банка, Министерства финансов Российской Федерации, Центрального банка Российской Федерации, направленных на обеспечение права потребителей на просвещение и получение новых и важных знаний в сфере управления личными финансами;

способствовать обеспечению защищенности личной информации и данных потребителей, в том числе через введение запрета на понуждение потребителей под угрозой отказа в совершении сделки к предоставлению персональных данных в случаях, когда предоставление таких данных не предусмотрено законодательством Российской Федерации и не связано с совершением сделки по реализации товаров (работ, услуг), а также через установление административной ответственности за нарушение такого запрета;

осуществлять эффективное взаимодействие и координацию деятельности участников национальной системы защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях через соответствующую деятельность федеральных органов исполнительной власти, исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, а также общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Для защиты потребительских прав социально уязвимых групп населения предлагается:

обеспечить равные возможности по защите прав всех групп населения, в том числе путем развития различных программ бесплатного консультирования потребителей, чтобы они могли осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знать свои права и обязанности;

стимулировать общественные объединения потребителей участвовать в просветительской работе социально уязвимых групп населения;

особо учитывать интересы социально уязвимых групп населения при установлении правовых и (или) административных мер, позволяющих потребителям прибегать к средствам правовой защиты, которые должны быть оперативными, справедливыми, прозрачными и не сопряженными со значительными расходами;

установить особые меры защиты прав социально уязвимых групп населения и административной ответственности за их нарушение;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к публичным услугам прежде всего потребителей социально уязвимых групп населения;

предусмотреть дополнительные меры защиты прав потребителей, которые по своим медицинским показаниям не могут воспользоваться страховыми инструментами;

разработать специальные правила реструктуризации кредиторской задолженности социально уязвимых групп населения, в том числе на период временной нетрудоспособности или отпуска по уходу за ребенком, до возобновления трудовой деятельности и восстановления размера доходов до уровня, имевшего место до момента возникновения временной нетрудоспособности;

продолжить совершенствование законодательства Российской Федерации о туризме в целях разработки специальных правил оказания услуг по организации отдыха детей.

Для стимулирования моделей производств и сферы услуг, способных удовлетворить потребности и запросы потребителей, предлагается:

проводить политику, четко определяющую ответственность производителя или продавца за то, чтобы товары отвечали предъявляемым требованиям и были пригодными для использования по назначению;

обеспечивать наличие возможности у потребителей, в том числе с помощью государственного информационного ресурса в области защиты прав потребителей, получения информации о лицензиях, сертификатах и иных документах, подтверждающих соответствие требованиям законодательства Российской Федерации, предъявляемым к товарам (работам, услугам), а также об их качественных и технических характеристиках;

проводить политику, способствующую социальной ответственности производителей, в том числе в случаях, когда производителю стало известно о возникновении факторов риска, связанных с употреблением произведенной им некачественной продукции (после поступления товаров на рынок), незамедлительно уведомлять об этом соответствующие органы, общественность и потребителей;

обеспечить защиту потребителей в сфере электронной торговли на уровне не ниже того, который обеспечивается применительно к другим формам торговли, в том числе в части расширения состава информации о продавце (исполнителе, изготовителе) и о товарах (работах, услугах), доведение которой до сведения потребителя является обязательным, а также по размещению такой информации на сайтах в сети «Интернет» (в соответствующих мобильных приложениях) лица, являющегося продавцом (исполнителем) в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», и о лице, предоставляющем в сети «Интернет» возможность заключить договор с продавцом (исполнителем) и произвести предварительную оплату товара (услуги) на свой банковский счет;

поддерживать добросовестную предпринимательскую деятельность поставщиков финансовых услуг и их уполномоченных представителей, в том числе при заключении договоров кредитования и реализации финансовых продуктов.

Для предотвращения появления недобросовестных практик со стороны хозяйствующих субъектов, которые отрицательно сказываются на потребителях, предлагается:

осуществлять контроль за соблюдением хозяйствующими субъектами требований законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, исключающих незаконную, неэтичную, дискриминационную

или вводящую в заблуждение практику, такую, как использование агрессивных методов маркетинга или взимания долгов, или иную деятельность, которая может подвергать потребителей излишнему риску или причинять им ущерб;

принимать соответствующие меры по обеспечению поступления на рынок безопасных товаров (работ, услуг), в том числе путем разработки нормативных правовых актов, касающихся безопасности и качества товаров, которые должны периодически пересматриваться для обеспечения их соответствия общепризнанным международным нормам;

осуществлять контроль за предоставлением хозяйствующими субъектами понятной, легкочитаемой, достоверной и не вводящей в заблуждение потребителей информации о товарах (работах, услугах), требования к которой установлены положениями Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и техническими регламентами, а также об условиях их приобретения, конечной стоимости, предоставив тем самым потребителям возможность принимать обоснованные решения по приобретению товаров (работ, услуг);

принимать меры по предотвращению оборота продукции, содержащей заведомо недостоверные сведения в маркировке, и контрафактной продукции, которая представляет угрозу для здоровья и безопасности потребителей и состояния окружающей среды, а также снижает доверие потребителей к рынку;

способствовать наличию механизмов рассмотрения коммерческими предприятиями претензий потребителей для оперативного, справедливого, прозрачного, не сопряженного со значительными расходами, доступного, безотлагательного и действенного урегулирования споров без излишних финансовых или иных издержек;

способствовать своевременному распространению достоверной информации, позволяющей потребителям легко связываться с коммерческими предприятиями, а контролирующим и правоохранительным органам – устанавливать местонахождение и идентифицировать их;

разрабатывать программы и механизмы для оказания потребителям помощи в приобретении знаний и навыков, необходимых для понимания рисков, включая финансовые риски, принятия обоснованных решений и получения доступа к компетентной и профессиональной консультационной и иной помощи (при необходимости);

определить перечень недопустимых, несправедливых, нарушающих права потребителей условий договоров в целях реализации принципа защиты слабой стороны договора в отношениях, регулируемых законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей;

выявлять в сети «Интернет» сайты, используемые для совершения мошеннических действий (фишинговые сайты), в том числе в сфере персональных данных, и ограничивать доступ граждан к таким сайтам;

обеспечить внесение в законодательство Российской Федерации изменений, предусматривающих:

увеличение размера административного штрафа, налагаемого на должностных лиц, нелегально осуществляющих деятельность по предоставлению потребительских займов, а также введение уголовной ответственности должностных лиц и административного приостановления деятельности юридических лиц в случае повторного совершения такого правонарушения;

ограничение по требованию Центрального банка Российской Федерации доступа к сайтам в сети «Интернет», используемым с нарушениями законодательства Российской Федерации, регулирующего отношения на финансовом рынке, в том числе для совершения мошеннических действий на финансовом рынке;

лишение кредитора (заимодавца) права требовать исполнения заемщиком обязательств по договору кредита (займа), в случае если такой договор заключен лицом, не являющимся кредитором в соответствии с понятием, определенным Федеральным законом «О потребительском кредите (займе)», или если договор заключен с нарушением количественных ограничений по предоставлению займов.

Для развития рыночной конъюнктуры, обеспечивающей потребителям больший выбор при более низких ценах, предлагается:

способствовать разработке программ информирования потребителей в сельских районах через средства массовой информации или по другим обеспечивающим охват таких потребителей каналам;

поощрять добросовестную и эффективную конкуренцию, не препятствующую международной торговле;

гарантировать, что проводимая политика в области защиты интересов потребителей не будет использована для защиты отечественных предприятий от конкуренции с импортируемыми товарами (услугами);

принять меры, связанные с укреплением доверия потребителей к электронной торговле, обеспечить с учетом ее особенностей осведомленность потребителей различных слоев населения (в том числе граждан старшего поколения) об их правах и обязанностях на данном сегменте рынка;

содействовать обеспечению всеобщего доступа к коммунальным услугам, а также разрабатывать, осуществлять и укреплять национальную политику, направленную на совершенствование норм и положений, касающихся информирования потребителей данных услуг, урегулирования споров между потребителями и поставщиками коммунальных услуг;

принимать меры для совершенствования и согласования на комплексной основе политики по вопросам обеспечения общедоступности финансовых

услуг за счет снижения их стоимости, надлежащего информирования о всех комиссиях и сборах и других расходах и применения иных мер.

Для продвижения принципов рациональной модели потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, предлагается:

способствовать выработке политики рационального потребления, предполагающей удовлетворение потребностей нынешнего и будущих поколений в товарах (работах, услугах) экономически, социально и экологически рациональными способами, совместно с бизнес-сообществом и общественными объединениями потребителей;

способствовать разработке программ просвещения и информирования потребителей о влиянии предпочтений и поведения потребителей на состояние их здоровья и о возможных негативных и позитивных последствиях изменений в потреблении (чтобы граждане могли действовать как разборчивые потребители, способные осознанно выбирать для себя товары (работы, услуги) и знающие свои права и обязанности), а также о влиянии потребителей на производителей товаров и исполнителей услуг своим выбором;

информировать потребителей о таких важных аспектах защиты их интересов, как здоровое питание, предупреждение заболеваний, вызываемых пищевыми продуктами, фальсификация продуктов питания, опасности, связанные с товарами, маркировка товаров, эффективное использование материалов, энергии и воды;

побуждать организации потребителей и другие заинтересованные группы, включая средства массовой информации, к осуществлению программ просвещения и информирования о рациональных моделях потребления;

способствовать разработке, производству и использованию таких товаров, которые были бы безопасными и энерго- и ресурсосберегающими на протяжении всего цикла использования.

Для содействия созданию и деятельности общественных объединений потребителей предлагается:

продолжить совершенствование механизмов взаимодействия органов государственной власти, общественных объединений потребителей и делового сообщества, институтов и механизмов частно-государственного партнерства;

обеспечить активное участие институтов гражданского общества, в том числе общественных объединений потребителей, в процессах разработки и принятия нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в области защиты прав потребителей;

стимулировать общественные организации потребителей к развитию института независимой экспертизы качества товаров (работ, услуг), выявлению

случаев продажи фальсифицированной продукции, использования ложных или вводящих в заблуждение заявлений в контексте рекламы и услуг;

продолжать политику сотрудничества с общественными объединениями потребителей в деле повышения осведомленности потребителей о способах избегания споров (в первую очередь имущественных) с коммерческими структурами, механизмах их урегулирования (в том числе досудебного) и обеспечения правовой защиты, доступной для потребителей;

оказывать созданным общественным объединениям потребителей финансовую, информационную, консультационную поддержку и методическое обеспечение;

содействовать общественным объединениям потребителей в проведении активной просветительской деятельности среди потребителей финансовых услуг, повышению финансовой потребительской компетентности региональных журналистов, освещающих данную тематику в местных средствах массовой информации;

привлекать общественные объединения потребителей к участию в реализации проектов Всемирного банка и Министерства финансов Российской Федерации, способствующих повышению уровня финансовой грамотности населения и развитию финансового образования в Российской Федерации.

Для расширения международного сотрудничества в области защиты прав потребителей предлагается:

развивать сотрудничество с государствами – членами Евразийского экономического союза, государствами – участниками Содружества Независимых Государств, содействуя свободному обмену достоверной информацией по всем аспектам потребительских товаров (работ, услуг);

продолжить работу по гармонизации национальных норм и нормативных актов, касающихся безопасности и качества товаров, с общепризнанными международными нормами (особенно в тех случаях, когда применяемые в Российской Федерации нормы являются менее жесткими);

способствовать разработке и применению международных стандартов, содержащих требования к безопасности товаров (работ, услуг);

укреплять информационный обмен о запрещенных или изъятых из оборота товарах, а также о товарах, в отношении которых действуют строгие ограничения, чтобы страны-импортеры имели возможность должным образом защитить потребителей от вреда, который может быть причинен такими товарами;

наладить межгосударственное сотрудничество в сфере борьбы с недобросовестной трансграничной предпринимательской деятельностью хозяйствующих субъектов, нарушающих права потребителей;

наладить международное сотрудничество по решению проблем, связанных с туризмом, в том числе по вопросам правоприменения и обмена информацией об услугах по организации поездок и размещению путешественников;

рассмотреть возможность участия в многосторонних и двусторонних соглашениях, направленных на укрепление международного сотрудничества между судебными органами и исполнение решения судов по трансграничным делам;

укреплять сотрудничество в разработке, передаче и распространении экологически чистых технологий, новых и инновационных механизмов;

содействовать сотрудничеству между общественными объединениями потребителей и другими соответствующими организациями гражданского общества различных государств;

способствовать разработке и реализации информационно-просветительских программ для потребителей;

принимать участие в Межправительственной группе экспертов по законодательству и политике в области защиты интересов потребителей, работающей на площадке Конференции Организации Объединенных Наций по торговле и развитию и в профильных комитетах и рабочих группах Организации экономического сотрудничества и развития.

IV. Ожидаемые результаты

Реализация Стратегии призвана способствовать:

обеспечению надлежащего и неснижаемого уровня защиты всех базовых потребительских прав граждан при одновременном обеспечении доступности как можно большего спектра товаров (работ, услуг) и повышении качества потребления в целом;

своевременной актуализации законодательства Российской Федерации о защите прав потребителей, его гармонизации и последующей самостоятельной кодификации;

повышению уровня правового просвещения и финансовой грамотности потребителей совместно с Центральным банком Российской Федерации, в том числе за счет обеспечения максимальной доступности соответствующих информационных ресурсов, консультационных и информационных услуг;

содействию гражданским инициативам в области защиты прав потребителей, созданию действенных механизмов поддержки и развития общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов) на федеральном, региональном и муниципальном уровнях;

созданию и внедрению эффективных механизмов противодействия трансграничной мошеннической и вводящей в заблуждение коммерческой практике, затрагивающей интересы потребителей, на основе расширения международного сотрудничества в области защиты интересов потребителей;

защите потребителей от небезопасной продукции, способной причинить вред жизни, здоровью, имуществу потребителей;

защите потребителей в сфере электронной коммерции, осуществляемой хозяйствующими субъектами посредством информационно-телекоммуникационных сетей;

обеспечению широкого и свободного доступа потребителей к соответствующей информации, необходимой для обоснованного выбора в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;

наличию эффективных процедур удовлетворения претензий потребителей и разрешения споров с участием потребителей;

содействию во внедрении приемлемых моделей рационального потребления;

обеспечению в равной степени защиты прав потребителей во всех социальных группах при одновременном установлении особых мер защиты социально уязвимых групп населения.

Целевые показатели реализации Стратегии приведены в приложении.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Стратегии государственной
политики Российской Федерации
в области защиты прав потребителей
на период до 2030 года

Целевые показатели реализации Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030 года

Наименование целевого показателя	Значение целевого показателя				
	2017 год	2018–2020 годы (ежегодно)	2021–2024 годы (ежегодно)	2025–2029 годы (ежегодно)	2030 год
Доля потребителей в общем количестве потребителей, удовлетворенных состоянием уровня защиты их прав как потребителей (процентов)	-	50 (не менее)	60 (не менее)	70 (не менее)	85 (не менее)
Доля споров с участием потребителей, разрешенных в досудебном и внесудебном порядке, в общем количестве споров с участием потребителей (процентов)	-	10	20	30	50

Количество сфер рынка потребительских товаров (услуг) в Российской Федерации, в которых разработаны и широко применяются процедуры медиации (в соответствии с Федеральным законом «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)» (единиц)	-	1	5	8	10
Количество субъектов Российской Федерации, в которых действуют программы по защите прав потребителей (единиц)	30	50	70	80	85
Доля региональных программ по защите прав потребителей, содержащих указание на специальные меры по защите прав потребителей среди социально уязвимых групп населения, в общем количестве таких программ (процентов)	-	15	70	95	100
Доля общественных объединений потребителей в общем количестве существующих на текущий период времени, приглашенных к участию в работе консультативных советов, межведомственных комиссий, координационных органов, участвующих в разработке и проведении политики в сфере защиты прав потребителей на федеральном, региональном и муниципальном уровнях (процентов)	-	30	60	75	90

Доля нормативных правовых актов в сфере защиты прав потребителей в общем количестве таких актов, разработанных и принятых с участием экспертного сообщества и с учетом мнения общественных объединений потребителей (процентов)	-	25	50	75	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту неопределенного круга потребителей и (или) коллективных исков (процентов)	82	82,5	83	84	85
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, поданных государственным органом, уполномоченным на защиту прав потребителей, в защиту конкретного потребителя (процентов)	84	85	86	88	90
Доля удовлетворенных исков в общем количестве исков, по которым дано заключение в целях защиты прав потребителей (процентов)	89	89,5	90	90,5	91

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 15 августа 1997 г. № 1025

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ
от 02.10.1999 № 1104, от 30.09.2000 № 742, от 01.02.2005 № 49,
от 04.10.2012 № 1007)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации.

2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 8 июня 1993 г. № 536 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 25, ст. 2363).

Председатель Правительства
Российской Федерации
В. ЧЕРНОМЫРДИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 15 августа 1997 г. № 1025

ПРАВИЛА БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ
от 02.10.1999 № 1104, от 30.09.2000 № 742, от 01.02.2005 № 49,
от 04.10.2012 № 1007)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере бытового обслуживания.

Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий или использующий работы (услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

Настоящие Правила распространяются на отношения, вытекающие из договора бытового подряда и договора возмездного оказания бытовых услуг.

II. Информация об услугах (работах), порядок приема и оформления заказов на услуги (работы)

2. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

3. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;

обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);

сроки оказания услуг (выполнения работ);

данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;

цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

(в ред. постановления Правительства РФ от 02.10.1999 № 1104)

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

настоящие Правила;

адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);

образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;

перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации, – во временных помещениях, передвижными приемными пунктами, выездными бригадами и т.п.

Информация доводится до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

4. Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

(в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

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.

Один экземпляр договора выдается исполнителем потребителю.

Договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п.

5. Изделие, указанное в документе, подтверждающем заключение договора об оказании услуги (выполнении работы), в случае утраты этого документа выдается на основании письменного заявления потребителя по предъявлении им паспорта или иного документа, удостоверяющего личность потребителя.

III. Порядок оплаты услуг (работ)

6. 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. С согласия потребителя работа может

быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Цена услуги (работы) в договоре определяется соглашением сторон. При этом цена услуги (работы) не может быть выше устанавливаемой или регулируемой соответствующими государственными органами.

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.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

7. Материалы исполнителя оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или частично, как указано в договоре, с окончательным расчетом при получении потребителем выполненной работы.

В соответствии с договором материал может быть предоставлен исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты потребителем материала в рассрочку.

IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

8. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору.

При отсутствии в договоре условий о качестве услуги (работы) исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для целей, для которых услуга (работа) такого рода обычно используется.

Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуги (выполнения работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Если законом или иным нормативным правовым актом Российской Федерации, принятым в соответствии с законом, предусмотрены обязательные требования к качеству услуги (работы), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

(п. 8 в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

9. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором. В договоре делается отметка о фактической дате оказания услуги (выполнения работы).

При оказании услуг (выполнении работ) на дому у потребителя или в ином месте, указанном потребителем, исполнитель обеспечивает явку своего работника в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуги (выполнения работы).

10. Исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит, согласно законодательству Российской Федерации, обязательному подтверждению.

(п. 10 в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

11. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить выполнение работы (оказание услуги) при обнаружении:

непригодности или недоброкачественности переданных потребителем материала, оборудования, технической документации или переданной для переработки (обработки) вещи;

возможных неблагоприятных для потребителя последствий выполнения его указаний о способе выполнения работы (оказания услуги);

иных независящих от исполнителя обстоятельств, которые грозят годности или прочности результатов выполняемой работы либо создают невозможность ее завершения в срок.

Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных обстоятельствах либо продолживший выполнение работы (оказание услуги), не дожидаясь истечения предусмотренного в договоре срока, а при его отсутствии – разумного срока для ответа на предупреждение, или несмотря на своевременное указание потребителя о прекращении выполнения работы (оказания услуги), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, оборудование, техническую документацию или переданную исполнителю вещь, не изменит указаний о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не примет других необходимых мер для устранения обстоятельств, грозящих ее годности, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных его прекращением убытков.

12. Если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование.

После окончания работы исполнитель обязан представить потребителю отчет об израсходовании материала и возвратить его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену работы с учетом стоимости остающегося у исполнителя неиспользованного материала.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в 3-дневный срок заменить

его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в разумный срок, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если потребитель предупрежден исполнителем об особых свойствах материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение). Незнание исполнителем особых свойств материала (вещи) не освобождает его от ответственности.

13. Потребитель вправе в любое время до сдачи ему работы отказаться от исполнения договора о выполнении работы, уплатив исполнителю часть установленной цены пропорционально части выполненной работы до уведомления об отказе от исполнения договора. Потребитель обязан также возместить исполнителю расходы, произведенные до этого момента с целью исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены выполненной работы.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов.

14. Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку.

Потребитель, обнаруживший после приемки работы отступления в ней от договора или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении.

15. В случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы или иного уклонения потребителя от его приемки исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, предусмотренном статьей 327 Гражданского кодекса Российской Федерации.

V. Особенности оказанияотдельных видов услуг (выполнения работ)

16. Пошив обуви производится по эскизам потребителей, моделям из альбомов, журналов и образцам. По желанию потребителя допускается замена фасона каблуков, фурнитуры, цветовых сочетаний и материалов, о чем должна быть сделана соответствующая запись в договоре (квитанции, ином документе).

Выбор материала при пошиве обуви из материала исполнителя осуществляется потребителем по образцам, имеющимся у исполнителя.

17. Ремонт и пошив швейных, меховых и кожаных изделий, головных уборов и изделий текстильной галантереи, ремонт, пошив и вязание трикотажных изделий производятся по журналам мод или образцам, а также по эскизам потребителей. По желанию потребителя могут быть сделаны отступления от журналов мод, образцов и технологии изготовления, если они не связаны с причинением вреда жизни и здоровью потребителя.

При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и пошиву изделий из натурального меха из материала потребителя, а также из материала исполнителя меховые полуфабрикаты и шкурки должны быть помечены в присутствии обеих сторон.

18. При приеме изделия в химическую чистку в договоре (квитанции, ином документе) указываются наименование изделия, его цвет, волокнистый состав, комплектность, фурнитура, имеющиеся дефекты, неудаляемые при химической чистке, дополнительные платные услуги, оказываемые с согласия потребителя (аппретирование, дезодорация, антистатическая обработка и другие).

Исполнитель определяет вид обработки в соответствии с символами по уходу на маркировочной ленте изделия, а в случае ее отсутствия – по согласованию с потребителем.

При необходимости исполнитель обязан спороть фурнитуру, которая может быть повреждена в процессе чистки, пришить к изделию съемные детали.

При получении изделия из химической чистки потребитель обязан проверить сохранность исходной формы, целостность, размеры, цвет, рисунок, рельефность.

19. При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу.

Включение, отключение или переключение бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов должно осуществляться легко, плавно, без задержек и повторных включений. Приборы, имеющие питание от электрической сети, должны быть проверены на необходимую величину сопротивления электрической изоляции.

20. При оформлении договора о выполнении работ по ремонту и изготовлению мебели потребитель вправе предложить свой эскиз (чертеж) изделия, а также использовать образцы, разработанные исполнителем.

При приемке работы по ремонту и изготовлению мебели потребитель обязан проверить соответствие конструкции, размеров, внешнего вида, облицовки, обивки и отделки изделий эскизу (чертежу, образцу), согласованному при оформлении договора.

21. При оказании услуг в парикмахерских перед работой с каждым новым потребителем лицо, оказывающее услугу, обязано вымыть руки с мылом.

Обслуживание должно производиться продезинфицированным инструментом.

Для обслуживания каждого потребителя должны использоваться чистые белье и салфетки.

При химической завивке и окраске волос лицо, оказывающее услугу, обязано сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность.

22. В договоре (квитанции, ином документе) о выполнении работ по ремонту и изготовлению ювелирных изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней производится описание работ (с приложением эскиза за подписью потребителя), а также драгоценных камней с указанием формы, размера, массы, цвета, дефектов.

В случае приема для ремонта или изготовления ювелирных изделий драгоценных металлов, принадлежащих потребителю, исполнителем должно быть произведено определение пробы драгоценных металлов на пробирных камнях с помощью реактивов, изготавливаемых государственными инспекциями пробирного надзора.

Ювелирные изделия, изготовленные из драгоценных металлов, должны соответствовать пробам, установленным в соответствии с законодательством Российской Федерации, и быть заклеймлены в установленном порядке государственным пробирным клеймом государственными инспекциями пробирного надзора.

При изготовлении ювелирных изделий из драгоценных металлов исполнитель обязан иметь именник, оттиск которого ставится на изготовленных изделиях.

VI. Ответственность исполнителя

23. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору об оказании услуг (выполнении работ) исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

24. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе 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). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(п. 24 в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

25. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение сроков, установленных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы) или пяти лет, если недостатки обнаружены в строении и ином недвижимом имуществе.

Исполнитель отвечает за недостатки услуги (работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении услуги (работы), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия услуги (работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата услуги (работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случаях, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и недостатки услуги (работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 24 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата услуги (работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

(п. 25 в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

26. 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:

(в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

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 ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем на основании настоящего пункта новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа. Договором об оказании услуг (выполнении работ) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

(в ред. постановления Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

Неустойка (пени) за нарушение срока начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до начала оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

Неустойка (пени) за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки впредь до окончания оказания услуги (выполнения работы) и (или) выполнения ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных настоящим пунктом.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

Размер взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида услуги (работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором об оказании услуги (выполнении работы).

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

Размер неустойки (пеней) рассчитывается исходя из цены оказания услуги (выполнения работы), а если эта цена не указана, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного его удовлетворения или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

При расторжении договора об оказании услуги (выполнении работы) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работы), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

Требования потребителя, установленные настоящим пунктом, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги (выполнения работы) произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы или по вине потребителя.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 30.09.2000 № 742)

27. Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

28. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

(в ред. постановлений Правительства РФ от 30.09.2000 № 742, от 01.02.2005 № 49, от 04.10.2012 № 1007)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 15 августа 1997 г. № 1036

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 № 389,
от 10.05.2007 № 276, от 21.08.2012 № 842, от 04.10.2012 № 1007)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг общественного питания.

2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров – Правительства Российской Федерации от 13 апреля 1993 г. № 332 «Об утверждении Правил производства и реализации продукции (услуг) общественного питания» (Собрание актов Президента и Правительства Российской Федерации, 1993, № 16, ст. 1354).

Председатель Правительства
Российской Федерации
В. ЧЕРНОМЫРДИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 15 августа 1997 г. № 1036

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 № 389,
от 10.05.2007 № 276, от 21.08.2012 № 842, от 04.10.2012 № 1007)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между потребителями и исполнителями в сфере оказания услуг общественного питания, а также обеспечивают права потребителей на получение услуг надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья, информации об услугах и исполнителях услуг, определяют порядок реализации этих прав.

(в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

2. Под потребителем понимается гражданин, имеющий намерение заказать или заказывающий, использующий услуги общественного питания исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

Под исполнителем понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителю услуги общественного питания по возмездному договору.

Под порцией понимается определенный объем (вес) готового блюда продукции общественного питания (напитка), отпускаемого потребителю за определенную цену, которые устанавливаются исполнителем в меню (меню или винной карте).

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 21.08.2012 № 842)

3. Услуги общественного питания (далее именуются – услуги) оказываются в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания, типы которых, а для ресторанов и баров также их классы (люкс, высший, первый), определяются исполнителем в соответствии с государственным стандартом.

4. Режим работы исполнителя – государственной или муниципальной организации устанавливается по решению соответствующих органов исполнительной власти и органов местного самоуправления.

Режим работы исполнителя – организации иной организационно-правовой формы, а также индивидуального предпринимателя устанавливается ими самостоятельно.

В случае временного приостановления оказания услуг (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) исполнитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о дате и сроках приостановления своей деятельности.

5. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания услуг правила поведения для потребителей, не противоречащие

законодательству Российской Федерации (ограничение курения, запрещение нахождения в верхней одежде и другие).

6. Исполнитель обязан соблюдать установленные в государственных стандартах, санитарных, противопожарных правилах, технических документах, других правилах и нормативных документах (далее именуются – нормативные документы) обязательные требования безопасности услуг для жизни, здоровья людей, окружающей среды и имущества.

(в ред. постановлений Правительства РФ от 21.05.2001 № 389, от 10.05.2007 № 276)

7. Исполнитель самостоятельно определяет перечень оказываемых услуг в сфере общественного питания. Он должен иметь ассортиментный перечень производимой им продукции общественного питания, соответствующий обязательным требованиям нормативных документов.

8. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

9. К отношениям, возникающим при оказании услуг в части, не урегулированной настоящими Правилами, применяются правила продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров.

10. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителей.

II. Информация об услугах

11. Исполнитель обязан довести до сведения потребителей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес), тип, класс и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске.

(в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

Индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителям информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность исполнителя подлежит лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации, то он обязан представить информацию о номере, сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления потребителя местах.

12. Исполнитель обязан в наглядной и доступной форме довести до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию об оказываемых услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна содержать:

перечень услуг и условия их оказания;

цены в рублях и условия оплаты услуг;

(в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

фирменное наименование (наименование) предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;

сведения о весе (объеме) порций готовых блюд продукции общественного питания, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;

(в ред. Постановления Правительства РФ от 21.08.2012 № 842)

сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) и составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов);

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 21.05.2001 № 389, в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

обозначения нормативных документов, обязательным требованиям которых должны соответствовать продукция общественного питания и оказываемая услуга;

абзацы девятый – двенадцатый утратили силу. – постановление Правительства РФ от 10.05.2007 № 276.

13. Информация о продукции и об услугах доводится до сведения потребителей посредством меню, прейскурантов или иными способами, принятыми при оказании таких услуг.

В меню (винной карте) исполнителем указываются наименование алкогольной продукции, объем и цена алкогольной продукции в потребительской таре, если исполнитель предлагает и реализует алкогольную продукцию в потребительской таре, и (или) наименование алкогольной продукции, объем и цена за порцию, не превышающую 1 литра алкогольной продукции (объем порции устанавливается по усмотрению исполнителя).

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 21.08.2012 № 842)

14. Потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомления с меню, прейскурантами и условиями обслуживания как в зале, так и вне зала обслуживания.

15. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей в месте предоставления услуг на русском языке,

а дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Потребитель вправе получить дополнительную информацию об основных потребительских свойствах и качестве предлагаемой продукции общественного питания, а также об условиях приготовления блюд, если эти сведения не являются коммерческой тайной.

III. Порядок оказания услуг

16. Исполнитель обязан оказать услугу любому потребителю, обратившемуся к нему с намерением заказать услугу, на условиях, согласованных сторонами.

Условия оказания услуги, в том числе ее цена, устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда федеральным законом и иными правовыми актами Российской Федерации допускается предоставление льгот для отдельных категорий потребителей.

17. Предварительный заказ на оказание услуги может быть оформлен путем составления документа (заказ, квитанция и другие виды), содержащего необходимые сведения (наименование исполнителя, фамилия, имя и отчество потребителя, вид услуги, ее цена и условия оплаты, дата приема и исполнения заказа, условия выполнения услуги, ответственность сторон, должность лица, ответственного за прием и оформление заказа, подпись лица, принявшего заказ, и другие сведения), а также путем оформления заказа посредством телефонной, электронной или иной связи.

Один экземпляр документа, подтверждающего заключение договора об оказании услуги, выдается потребителю.

18. Исполнитель обязан оказать потребителю услуги в сроки, согласованные с потребителем.

19. Исполнитель обязан оказать услуги, качество которых соответствует обязательным требованиям нормативных документов и условиям заказа.

20. Исполнитель вправе предложить потребителю предварительную оплату услуг, оплату после отбора блюд или после приема пищи либо другие формы оплаты, а также наличный или безналичный порядок расчета за оказываемые услуги в зависимости от метода обслуживания, типа, специализации исполнителя и других условий.

Потребитель обязан оплатить оказываемые услуги в сроки и в порядке, которые согласованы с исполнителем.

Исполнителем при расчетах за оказываемые услуги выдается потребителю документ, подтверждающий их оплату (кассовый чек, счет или другие виды).

21. Исполнитель обязан предоставить потребителю возможность проверки объема (массы) предлагаемой ему продукции общественного питания.

22. Исполнитель обязан проводить контроль качества и безопасности оказываемых услуг, включая продукцию общественного питания, в соответствии с требованиями нормативных документов.

(п. 22 в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

23. К оказанию услуг, связанных непосредственно с процессом производства продукции общественного питания и обслуживанием потребителей, допускаются работники, прошедшие специальную подготовку, аттестацию и медицинские осмотры в соответствии с обязательными требованиями нормативных документов.

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

24. Наряду с оказанием услуг общественного питания исполнитель вправе предложить потребителю другие возмездные услуги.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя выполнять дополнительные услуги за плату.

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

25. При нарушении сроков исполнения предварительного заказа на оказание услуги потребитель вправе по своему выбору:

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

назначить исполнителю новый срок;

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

потребовать уменьшения цены за оказываемую услугу;

абзац исключен. – постановление Правительства РФ от 21.05.2001 № 389;

отказаться от исполнения договора об оказании услуги.

(в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

(в ред. постановления Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков оказания услуги произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

26. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги, включая

продукцию общественного питания;

соответствующего уменьшения цены оказанной услуги, включая продукцию общественного питания;

безвозмездного повторного изготовления продукции общественного питания надлежащего качества.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.

(в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

(п. 26 введен постановлением Правительства РФ от 21.05.2001 № 389)

27. Потребитель вправе в любое время отказаться от заказанной им услуги при условии оплаты исполнителю фактически понесенных расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

(в ред. постановления Правительства РФ от 10.05.2007 № 276)

28. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств при оказании услуг исполнитель несет ответственность в соответствии с гражданским законодательством и законодательством о защите прав потребителей.

29. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

(п. 29 в ред. постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 15 августа 2013 г. № 706

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства РФ от 29.11.2018 № 1439)

В соответствии с частью 9 статьи 54 Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания платных образовательных услуг.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 г. № 505 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2001, № 29, ст. 3016);

постановление Правительства Российской Федерации от 1 апреля 2003 г. № 181 «О внесении изменений и дополнений в постановление Правительства Российской Федерации от 5 июля 2001 г. № 505» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2003, № 14, ст. 1281);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 декабря 2005 г. № 815 «О внесении изменений в Правила оказания платных образовательных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 1, ст. 156);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 682 «О внесении изменений в Правила оказания платных образовательных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 38, ст. 4317).

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 сентября 2013 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д. МЕДВЕДЕВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 15 августа 2013 г. № 706

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства РФ от 29.11.2018 № 1439)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания платных образовательных услуг.

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах:

«заказчик» – физическое и (или) юридическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее платные образовательные услуги для себя или иных лиц на основании договора;

«исполнитель» – организация, осуществляющая образовательную деятельность и предоставляющая платные образовательные услуги обучающемуся (к организации, осуществляющей образовательную деятельность, приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие образовательную деятельность);

«недостаток платных образовательных услуг» – несоответствие платных образовательных услуг или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых платные образовательные услуги обычно используются, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность заказчиком при заключении договора, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы);

«обучающийся» – физическое лицо, осваивающее образовательную программу;

«платные образовательные услуги» – осуществление образовательной деятельности по заданиям и за счет средств физических и (или) юридических лиц по договорам об образовании, заключаемым при приеме на обучение (далее – договор);

«существенный недостаток платных образовательных услуг» – неустранимый недостаток, или недостаток, который не может быть устранен без

несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

3. Платные образовательные услуги не могут быть оказаны вместо образовательной деятельности, финансовое обеспечение которой осуществляется за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов. Средства, полученные исполнителями при оказании таких платных образовательных услуг, возвращаются лицам, оплатившим эти услуги.

4. Организации, осуществляющие образовательную деятельность за счет бюджетных ассигнований федерального бюджета, бюджетов субъектов Российской Федерации, местных бюджетов, вправе осуществлять за счет средств физических и (или) юридических лиц платные образовательные услуги, не предусмотренные установленным государственным или муниципальным заданием либо соглашением о предоставлении субсидии на возмещение затрат, на одинаковых при оказании одних и тех же услуг условиях.

5. Отказ заказчика от предлагаемых ему платных образовательных услуг не может быть причиной изменения объема и условий уже предоставляемых ему исполнителем образовательных услуг.

6. Исполнитель обязан обеспечить заказчику оказание платных образовательных услуг в полном объеме в соответствии с образовательными программами (частью образовательной программы) и условиями договора.

7. Исполнитель вправе снизить стоимость платных образовательных услуг по договору с учетом покрытия недостающей стоимости платных образовательных услуг за счет собственных средств исполнителя, в том числе средств, полученных от приносящей доход деятельности, добровольных пожертвований и целевых взносов физических и (или) юридических лиц. Основания и порядок снижения стоимости платных образовательных услуг устанавливаются локальным нормативным актом и доводятся до сведения заказчика и (или) обучающегося.

8. Увеличение стоимости платных образовательных услуг после заключения договора не допускается, за исключением увеличения стоимости указанных услуг с учетом уровня инфляции, предусмотренного основными характеристиками федерального бюджета на очередной финансовый год и плановый период.

II. Информация о платных образовательных услугах, порядок заключения договоров

9. Исполнитель обязан до заключения договора и в период его действия предоставлять заказчику достоверную информацию о себе и об оказываемых

платных образовательных услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

10. Исполнитель обязан довести до заказчика информацию, содержащую сведения о предоставлении платных образовательных услуг в порядке и объеме, которые предусмотрены Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федеральным законом «Об образовании в Российской Федерации».

11. Информация, предусмотренная пунктами 9 и 10 настоящих Правил, предоставляется исполнителем в месте фактического осуществления образовательной деятельности, а также в месте нахождения филиала организации, осуществляющей образовательную деятельность.

12. Договор заключается в простой письменной форме и содержит следующие сведения:

а) полное наименование и фирменное наименование (при наличии) исполнителя – юридического лица; фамилия, имя, отчество (при наличии) исполнителя – индивидуального предпринимателя;

б) место нахождения или место жительства исполнителя;

в) наименование или фамилия, имя, отчество (при наличии) заказчика, телефон заказчика;

г) место нахождения или место жительства заказчика;

д) фамилия, имя, отчество (при наличии) представителя исполнителя и (или) заказчика, реквизиты документа, удостоверяющего полномочия представителя исполнителя и (или) заказчика;

е) фамилия, имя, отчество (при наличии) обучающегося, его место жительства, телефон (указывается в случае оказания платных образовательных услуг в пользу обучающегося, не являющегося заказчиком по договору);

ж) права, обязанности и ответственность исполнителя, заказчика и обучающегося;

з) полная стоимость образовательных услуг, порядок их оплаты;

и) сведения о лицензии на осуществление образовательной деятельности (наименование лицензирующего органа, номер и дата регистрации лицензии);

к) вид, уровень и (или) направленность образовательной программы (части образовательной программы определенного уровня, вида и (или) направленности);

л) форма обучения;

м) сроки освоения образовательной программы (продолжительность обучения);

н) вид документа (при наличии), выдаваемого обучающемуся после успешного освоения им соответствующей образовательной программы (части образовательной программы);

о) порядок изменения и расторжения договора;

п) другие необходимые сведения, связанные со спецификой оказываемых платных образовательных услуг.

13. Договор не может содержать условия, которые ограничивают права лиц, имеющих право на получение образования определенного уровня и направленности и подавших заявление о приеме на обучение (далее – поступающие), и обучающихся или снижают уровень предоставления им гарантий по сравнению с условиями, установленными законодательством Российской Федерации об образовании. Если условия, ограничивающие права поступающих и обучающихся или снижающие уровень предоставления им гарантий, включены в договор, такие условия не подлежат применению.

14. Примерные формы договоров об образовании по основным общеобразовательным программам, образовательным программам среднего профессионального образования, дополнительным общеобразовательным программам утверждаются Министерством просвещения Российской Федерации.

Примерные формы договоров об образовании по образовательным программам высшего образования утверждаются Министерством науки и высшего образования Российской Федерации.

Примерные формы договоров об образовании по дополнительным профессиональным программам утверждаются Министерством науки и высшего образования Российской Федерации по согласованию с Министерством просвещения Российской Федерации.

(п. 14 в ред. постановления Правительства РФ от 29.11.2018 № 1439)

15. Сведения, указанные в договоре, должны соответствовать информации, размещенной на официальном сайте образовательной организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на дату заключения договора.

III. Ответственность исполнителя и заказчика

16. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель и заказчик несут ответственность, предусмотренную договором и законодательством Российской Федерации.

17. При обнаружении недостатка платных образовательных услуг, в том числе оказания их не в полном объеме, предусмотренном образовательными программами (частью образовательной программы), заказчик вправе по своему выбору потребовать:

а) безвозмездного оказания образовательных услуг;

б) соразмерного уменьшения стоимости оказанных платных образовательных услуг;

в) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанных платных образовательных услуг своими силами или третьими лицами.

18. Заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки платных образовательных услуг не устранены исполнителем. Заказчик также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружен существенный недостаток оказанных платных образовательных услуг или иные существенные отступления от условий договора.

19. Если исполнитель нарушил сроки оказания платных образовательных услуг (сроки начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг и (или) промежуточные сроки оказания платной образовательной услуги) либо если во время оказания платных образовательных услуг стало очевидным, что они не будут осуществлены в срок, заказчик вправе по своему выбору:

а) назначить исполнителю новый срок, в течение которого исполнитель должен приступить к оказанию платных образовательных услуг и (или) закончить оказание платных образовательных услуг;

б) поручить оказать платные образовательные услуги третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения стоимости платных образовательных услуг;

г) расторгнуть договор.

20. Заказчик вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков начала и (или) окончания оказания платных образовательных услуг, а также в связи с недостатками платных образовательных услуг.

21. По инициативе исполнителя договор может быть расторгнут в одностороннем порядке в следующем случае:

а) применение к обучающемуся, достигшему возраста 15 лет, отчисления как меры дисциплинарного взыскания;

б) невыполнение обучающимся по профессиональной образовательной программе (части образовательной программы) обязанностей по добросовестному освоению такой образовательной программы (части образовательной программы) и выполнению учебного плана;

в) установление нарушения порядка приема в осуществляющую образовательную деятельность организацию, повлекшего по вине обучающегося его незаконное зачисление в эту образовательную организацию;

г) просрочка оплаты стоимости платных образовательных услуг;

д) невозможность надлежащего исполнения обязательств по оказанию платных образовательных услуг вследствие действий (бездействия) обучающегося.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 4 октября 2012 г. № 1006

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

В соответствии с частью 7 статьи 84 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг.

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 13 января 1996 г. № 27 «Об утверждении Правил предоставления платных медицинских услуг населению медицинскими учреждениями» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 194).

3. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2013 г.

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д. МЕДВЕДЕВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 4 октября 2012 г. № 1006

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МЕДИЦИНСКИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок и условия предоставления медицинскими организациями гражданам платных медицинских услуг.

2. Для целей настоящих Правил используются следующие основные понятия:

«платные медицинские услуги» – медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования (далее – договор);

«потребитель» – физическое лицо, имеющее намерение получить либо получающее платные медицинские услуги лично в соответствии с договором. Потребитель, получающий платные медицинские услуги, является пациентом, на которого распространяется действие Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) либо заказывающее (приобретающее) платные медицинские услуги в соответствии с договором в пользу потребителя;

«исполнитель» – медицинская организация, предоставляющая платные медицинские услуги потребителям.

Понятие «медицинская организация» употребляется в настоящих Правилах в значении, определенном в Федеральном законе «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Платные медицинские услуги предоставляются медицинскими организациями на основании перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность и указанных в лицензии на осуществление медицинской деятельности, выданной в установленном порядке.

4. Требования к платным медицинским услугам, в том числе к их объему и срокам оказания, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

II. Условия предоставления платных медицинских услуг

6. При заключении договора потребителю (заказчику) предоставляется в доступной форме информация о возможности получения соответствующих видов и объемов медицинской помощи без взимания платы в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи (далее – соответственно, программа, территориальная программа).

Отказ потребителя от заключения договора не может быть причиной уменьшения видов и объемов медицинской помощи, предоставляемых такому потребителю без взимания платы в рамках программы и территориальной программы.

7. Медицинские организации, участвующие в реализации программы и территориальной программы, имеют право предоставлять платные медицинские услуги:

а) на иных условиях, чем предусмотрено программой, территориальными программами и (или) целевыми программами, по желанию потребителя (заказчика), включая в том числе:

установление индивидуального поста медицинского наблюдения при лечении в условиях стационара;

применение лекарственных препаратов, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов, если их назначение и применение не обусловлено жизненными показаниями или заменой из-за индивидуальной непереносимости лекарственных препаратов, входящих в указанный перечень, а также применение медицинских изделий, лечебного питания, в том числе специализированных продуктов лечебного питания, не предусмотренных стандартами медицинской помощи;

б) при предоставлении медицинских услуг анонимно, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

в) гражданам иностранных государств, лицам без гражданства, за исключением лиц, застрахованных по обязательному медицинскому страхованию, и гражданам Российской Федерации, не проживающим постоянно на ее территории и не являющимся застрахованными по обязательному медицинскому страхованию, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации;

г) при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг, за исключением случаев и порядка, предусмотренных статьей 21 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», и случаев оказания скорой, в том числе скорой специализированной, медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме.

8. Порядок определения цен (тарифов) на медицинские услуги, предоставляемые медицинскими организациями, являющимися бюджетными и казенными государственными (муниципальными) учреждениями, устанавливается органами, осуществляющими функции и полномочия учредителей.

Медицинские организации иных организационно-правовых форм определяют цены (тарифы) на предоставляемые платные медицинские услуги самостоятельно.

9. При предоставлении платных медицинских услуг должны соблюдаться порядки оказания медицинской помощи, утвержденные Министерством здравоохранения Российской Федерации.

10. Платные медицинские услуги могут предоставляться в полном объеме стандарта медицинской помощи, утвержденного Министерством здравоохранения Российской Федерации, либо по просьбе потребителя в виде осуществления отдельных консультаций или медицинских вмешательств, в том числе в объеме, превышающем объем выполняемого стандарта медицинской помощи.

III. Информация об исполнителе и предоставляемых им медицинских услугах

11. Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

а) для юридического лица – наименование и фирменное наименование (если имеется);

для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя и отчество (если имеется);

б) адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

в) адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

г) сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);

д) перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;

е) порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;

ж) сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;

з) режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;

и) адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

12. Информация, размещенная на информационных стендах (стойках), должна быть доступна неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени медицинской организации, предоставляющей платные медицинские услуги. Информационные стенды (стойки) располагаются в доступном для посетителей месте и оформляются таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с размещенной на них информацией.

13. Исполнитель предоставляет для ознакомления по требованию потребителя и (или) заказчика:

а) копию учредительного документа медицинской организации – юридического лица, положение о ее филиале (отделении, другом территориально обособленном структурном подразделении), участвующем в предоставлении платных медицинских услуг, либо копию свидетельства о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя;

б) копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией.

14. При заключении договора по требованию потребителя и (или) заказчика им должна предоставляться в доступной форме информация о платных медицинских услугах, содержащая следующие сведения:

а) порядки оказания медицинской помощи и стандарты медицинской помощи, применяемые при предоставлении платных медицинских услуг;

б) информация о конкретном медицинском работнике, предоставляющем соответствующую платную медицинскую услугу (его профессиональном образовании и квалификации);

в) информация о методах оказания медицинской помощи, связанных с ними рисках, возможных видах медицинского вмешательства, их последствиях и ожидаемых результатах оказания медицинской помощи;

г) другие сведения, относящиеся к предмету договора.

15. До заключения договора исполнитель в письменной форме уведомляет потребителя (заказчика) о том, что несоблюдение указаний (рекомендаций) исполнителя (медицинского работника, предоставляющего платную медицинскую услугу), в том числе назначенного режима лечения, могут снизить качество предоставляемой платной медицинской услуги, повлечь за

собой невозможность ее завершения в срок или отрицательно сказаться на состоянии здоровья потребителя.

IV. Порядок заключения договора и оплаты медицинских услуг

16. Договор заключается потребителем (заказчиком) и исполнителем в письменной форме.

17. Договор должен содержать:

а) сведения об исполнителе:

наименование и фирменное наименование (если имеется) медицинской организации – юридического лица, адрес места нахождения, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

фамилия, имя и отчество (если имеется) индивидуального предпринимателя, адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

номер лицензии на осуществление медицинской деятельности, дата ее регистрации с указанием перечня работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа;

б) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон потребителя (законного представителя потребителя);

в) фамилию, имя и отчество (если имеется), адрес места жительства и телефон заказчика – физического лица;

г) наименование и адрес места нахождения заказчика – юридического лица;

д) перечень платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором;

е) стоимость платных медицинских услуг, сроки и порядок их оплаты;

ж) условия и сроки предоставления платных медицинских услуг;

з) должность, фамилию, имя, отчество (если имеется) лица, заключающего договор от имени исполнителя, и его подпись, фамилию, имя, отчество (если имеется) потребителя (заказчика) и его подпись. В случае если заказчик является юридическим лицом, указывается должность лица, заключающего договор от имени заказчика;

и) ответственность сторон за невыполнение условий договора;

к) порядок изменения и расторжения договора;

л) иные условия, определяемые по соглашению сторон.

18. Договор составляется в 3 экземплярах, один из которых находится у исполнителя, второй – у заказчика, третий – у потребителя. В случае если договор заключается потребителем и исполнителем, он составляется в 2 экземплярах.

19. На предоставление платных медицинских услуг может быть составлена смета. Ее составление по требованию потребителя (заказчика) или исполнителя является обязательным, при этом она является неотъемлемой частью договора.

20. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг требуется предоставление на возмездной основе дополнительных медицинских услуг, не предусмотренных договором, исполнитель обязан предупредить об этом потребителя (заказчика).

Без согласия потребителя (заказчика) исполнитель не вправе предоставлять дополнительные медицинские услуги на возмездной основе.

21. В случае если при предоставлении платных медицинских услуг потребуется предоставление дополнительных медицинских услуг по экстренным показаниям для устранения угрозы жизни потребителя при внезапных острых заболеваниях, состояниях, обострениях хронических заболеваний, такие медицинские услуги оказываются без взимания платы в соответствии с Федеральным законом «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

22. В случае отказа потребителя после заключения договора от получения медицинских услуг договор расторгается. Исполнитель информирует потребителя (заказчика) о расторжении договора по инициативе потребителя, при этом потребитель (заказчик) оплачивает исполнителю фактически понесенные исполнителем расходы, связанные с исполнением обязательств по договору.

23. Потребитель (заказчик) обязан оплатить предоставленную исполнителем медицинскую услугу в сроки и в порядке, которые определены договором.

24. Потребителю (заказчику) в соответствии с законодательством Российской Федерации выдается документ, подтверждающий произведенную оплату предоставленных медицинских услуг (контрольно-кассовый чек, квитанция или иной бланк строгой отчетности (документ установленного образца)).

25. Исполнителем после исполнения договора выдаются потребителю (законному представителю потребителя) медицинские документы (копии медицинских документов, выписки из медицинских документов), отражающие состояние его здоровья после получения платных медицинских услуг.

26. Заключение договора добровольного медицинского страхования

и оплата медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с указанным договором, осуществляются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации и Законом Российской Федерации «Об организации страхового дела в Российской Федерации».

V. Порядок предоставления платных медицинских услуг

27. Исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве – требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

28. Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя (законного представителя потребителя), данного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации об охране здоровья граждан.

29. Исполнитель предоставляет потребителю (законному представителю потребителя) по его требованию и в доступной для него форме информацию:

о состоянии его здоровья, включая сведения о результатах обследования, диагнозе, методах лечения, связанном с ними риске, возможных вариантах и последствиях медицинского вмешательства, ожидаемых результатах лечения;

об используемых при предоставлении платных медицинских услуг лекарственных препаратах и медицинских изделиях, в том числе о сроках их годности (гарантийных сроках), показаниях (противопоказаниях) к применению.

30. Исполнитель обязан при оказании платных медицинских услуг соблюдать установленные законодательством Российской Федерации требования к оформлению и ведению медицинской документации и учетных и отчетных статистических форм, порядку и срокам их представления.

VI. Ответственность исполнителя и контроль за предоставлением платных медицинских услуг

31. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

32. Вред, причиненный жизни или здоровью пациента в результате предоставления некачественной платной медицинской услуги, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

33. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека в рамках установленных полномочий.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 6 августа 1998 г. № 898

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.04.2001 № 295,
от 25.09.2003 № 596, от 14.12.2006 № 767,
от 27.12.2014 № 1577)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания платных ветеринарных услуг.

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 9 июля 1994 г. № 815 «Об утверждении Правил оказания ветеринарных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 13, ст. 1521).

Председатель Правительства
Российской Федерации
С. КИРИЕНКО

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 августа 1998 г. № 898

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 16.04.2001 № 295,
от 25.09.2003 № 596, от 14.12.2006 № 767,
от 27.12.2014 № 1577)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Законом Российской Федерации «О ветеринарии» и регулируют отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при оказании платных ветеринарных услуг.

В настоящих Правилах применяются следующие основные понятия:

«потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий, приобретающий или использующий ветеринарные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие ветеринарные услуги потребителям по возмездному договору.

(п. 1 в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

2. К платным ветеринарным услугам относятся:

клинические, лечебно-профилактические, ветеринарно-санитарные, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические, противоэпизоотические мероприятия, иммунизация (активная, пассивная), дезинфекция, дезинсекция, дератизация, дегельминтизация;

(в ред. постановления Правительства РФ от 16.04.2001 № 295)

все виды лабораторных исследований, проведение ветеринарно-санитарной экспертизы продовольственного сырья и пищевых продуктов животного происхождения, пищевых продуктов животного и растительного происхождения непромышленного изготовления, предназначенных для продажи на продовольственных рынках, а также некачественных и опасных в ветеринарном отношении пищевых продуктов животного происхождения;

(в ред. постановления Правительства РФ от 16.04.2001 № 295)

исследования и другие ветеринарные мероприятия, связанные с продажей племенных животных, с участием их в выставках и соревнованиях;

(в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

определение стельности и беременности всех видов животных, получение и трансплантация эмбрионов и другие мероприятия, связанные с размножением животных, птиц, рыб, пчел и их транспортировкой;

абзац утратил силу. – постановление Правительства РФ от 27.12.2014 № 1577;

консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания;

абзац исключен. – постановление Правительства РФ от 25.09.2003 № 596;

кремация, эвтаназия и другие ветеринарные услуги.

3. Действие настоящих Правил не распространяется на проведение лечебно-профилактических мероприятий при профилактике, диагностике и ликвидации болезней, особо опасных для человека и животных, а также при осуществлении государственного ветеринарного надзора.

(в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

II. Информация о платных ветеринарных услугах, порядок заполнения договоров и оплаты услуг

4. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

(п. 4 в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

5. Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен представить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

(п. 5 в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

6. Исполнитель обязан предоставлять потребителю информацию в наглядной и доступной форме об оказываемых ветеринарных услугах (выполняемых работах). Эта информация должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

перечень основных видов платных ветеринарных услуг (работ) и формы их предоставления;

прейскуранты на ветеринарные услуги;

(в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

абзац утратил силу. – постановление Правительства РФ от 14.12.2006 № 767;

образцы препаратов, лекарственных средств и др.;

средства ветеринарного назначения, применяемые при оказании платных ветеринарных услуг;

образцы типовых договоров, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих исполнение и оплату услуг (работ);

сведения о льготах, предусмотренных для отдельных категорий потребителей (инвалидов, участников Великой Отечественной войны и т.д.) в соответствии с законодательством Российской Федерации;

нормативные документы по вопросам ветеринарного обслуживания животных;

сведения об органе по защите прав потребителей;

сведения о местонахождении (юридический адрес) исполнителя и местонахождении организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей;

указание на конкретное лицо, которое будет оказывать ветеринарную услугу, и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера ветеринарной услуги.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

III. Порядок предоставления платных ветеринарных услуг

7. Исполнитель:

обеспечивает применение лекарственных средств и методов, исключающих отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактике, высокоэффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия;

гарантирует безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья потребителя, а также окружающей среды.

8. Потребитель обязан:

предоставлять исполнителю по его требованию животных для осмотра, немедленно сообщать о всех случаях, связанных с внезапным падежом или одновременным массовым заболеванием животных, или об их необычном поведении;

принимать меры по изоляции животных, подозреваемых в заболевании, до прибытия исполнителя;

производить реализацию мяса, молока, мясных и молочных продуктов, яиц и иных продуктов животноводства строго после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения заключения исполнителя о пригодности их к использованию для пищевых целей;

доставлять трупы павших животных, а также продукты подворного убоя домашнего скота и птицы, непригодные в пищу человека и животных (конфискаты), на ветеринарно-санитарные утилизационные заводы или скотомогильники для уничтожения;

обеспечивать соответствующее содержание и кормление животных согласно зоогигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных.

IV. Прием и оформление заказов на платные ветеринарные услуги (работы)

9. Исполнитель принимает заказы на платные ветеринарные услуги (работы), соответствующие профилю его деятельности.

10. Платные ветеринарные услуги оказываются исполнителем на основе заключения договора, оформления абонементного обслуживания или выдачи жетона, талона, кассового чека, квитанции или других документов установленного образца.

11. Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой ветеринарной услуги или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

(п. 11 в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

12. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указаний о способе оказания ветеринарной услуги либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги, исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков.

(п. 12 в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

13. Утратил силу. – постановление Правительства РФ от 25.09.2003 № 596.

V. Порядок и формы оплаты услуг (работ)

14. Формы оплаты оказываемой услуги определяются по соглашению между потребителем и исполнителем.

(в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

15. На оказание ветеринарных услуг, предусмотренных договором об оказании услуг, может быть составлена твердая или приблизительная смета.

Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих оказанию ветеринарных услуг или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, предоставляемых исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которые нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если при оказании платной ветеринарной услуги возникла необходимость оказания дополнительных ветеринарных услуг и существенного превышения

по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя.

Если потребитель не дал согласие на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя уплаты цены за оказанную ветеринарную услугу.

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату ветеринарной услуги в пределах приблизительной сметы.

(п. 15 в ред. постановления Правительства РФ от 25.09.2003 № 596)

16. За несоблюдение или нарушение настоящих Правил, а также Законов Российской Федерации «О защите прав потребителей» и «О ветеринарии» или иных нормативных правовых актов Российской Федерации исполнитель и потребитель несут ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 18 июля 2007 г. № 452

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 23.03.2013 № 254, от 22.09.2014 № 967, от 17.10.2014 № 1064, от 07.11.2015 № 1206, от 01.08.2016 № 736, от 10.02.2017 № 167, от 01.09.2018 № 1043, от 30.11.2018 № 1450)

КонсультантПлюс: примечание.
Ст. 38 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 утратила силу. Полномочия Правительства РФ по изданию для потребителя и продавца правил, обязательных при заключении и исполнении публичных договоров, определены в ст. 1 данного Закона.

В соответствии с частью пятой статьи 4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и статьей 38 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг по реализации туристского продукта.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. ФРАДКОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 18 июля 2007 г. № 452

ПРАВИЛА
ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПО РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТСКОГО ПРОДУКТА

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 23.03.2013 № 254, от 22.09.2014 № 967, от 17.10.2014 № 1064, от 07.11.2015 № 1206, от 01.08.2016 № 736, от 10.02.2017 № 167, от 01.09.2018 № 1043, от 30.11.2018 № 1450)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила определяют порядок оказания услуг по реализации туристского продукта.

2. Под потребителем понимается заказчик туристского продукта, имеющий намерение заказать или заказывающий и использующий туристский продукт исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Под исполнителем понимаются туроператор, который заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, а также турагент, действующий на основании договора со сформировавшим туристский продукт туроператором и по его поручению заключающий договоры о реализации сформированного туроператором туристского продукта в соответствии с Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Гражданским кодексом Российской Федерации.

(в ред. постановления Правительства РФ от 01.09.2018 № 1043)

Типовые формы договора о реализации туристского продукта, заключаемого между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком, и договора о реализации туристского продукта, заключаемого между турагентом и туристом и (или) иным заказчиком, утверждаются Министерством экономического развития Российской Федерации.

(в ред. постановлений Правительства РФ от 01.08.2016 № 736, от 30.11.2018 № 1450)

3. Понятия «турист», «туроператор», «турагент», «туристский продукт», «заказчик туристского продукта», «реализация туристского продукта»,

«экстренная помощь» применяются в значении, установленном Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.03.2013 № 254)

II. Требования к организации деятельности исполнителя

4. Режим работы исполнителя устанавливается им самостоятельно.

Режим работы исполнителя доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Исполнитель в случае временного приостановления деятельности обязан предоставить потребителю информацию о сроках временного приостановления деятельности.

5. Исполнитель – юридическое лицо обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

6. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по требованию.

III. Информация об оказываемых услугах по реализации туристского продукта

7. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать сведения:

о потребительских свойствах (качестве) туристского продукта – программе пребывания, маршруте и условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика и инструктора-проводника, а также дополнительных услугах;

об общей цене туристского продукта в рублях, о правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

о конкретном третьем лице, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, а также для получения визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

(в ред. постановления Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206)

об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа, находящихся под особой охраной, состоянии окружающей природной среды (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о порядке доступа к туристским ресурсам с учетом принятых в стране (месте) временного пребывания ограничительных мер (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

об опасностях, с которыми потребитель может встретиться при совершении путешествия, о необходимости проходить профилактику в соответствии с международными медицинскими требованиями, если потребитель предполагает совершить путешествие в страну (место) временного пребывания, в которой он может подвергнуться повышенному риску инфекционных заболеваний;

о возможных рисках и их последствиях для жизни и здоровья потребителя в случае, если потребитель предполагает совершить путешествие, связанное с прохождением маршрутов, представляющих повышенную опасность для его жизни и здоровья (горная и труднопроходимая местность, спелеологические и водные объекты, занятие экстремальными видами туризма и спорта и другие);

о необходимости самостоятельной оплаты туристом медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной ему в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о возвращении тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания за счет лиц, заинтересованных в возвращении тела (останков), в случае отсутствия у туриста договора добровольного страхования (страхового полиса), условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания

в страну постоянного проживания, а также о требованиях законодательства страны временного пребывания к условиям страхования в случае наличия таких требований;

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206)

об условиях договора добровольного страхования, которыми предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, о страховщике, об организациях, осуществляющих в соответствии с договором, заключенным со страховщиком, организацию оказания медицинской помощи в экстренной и неотложной формах в стране временного пребывания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, ее оплату и организацию возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, а также о порядке обращения туриста в связи с наступлением страхового случая (о местонахождении, номерах контактных телефонов страховщика, иных организаций), если договор добровольного страхования заключается в пользу туриста исполнителем от имени страховщика;

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206)

о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

о месте нахождения, почтовых адресах и номерах контактных телефонов органов государственной власти Российской Федерации, дипломатических представительств и консульских учреждений Российской Федерации, находящихся в стране (месте) временного пребывания, в которые потребитель может обратиться в случае возникновения в стране (месте) временного пребывания чрезвычайных ситуаций или иных обстоятельств, угрожающих безопасности его жизни и здоровья, а также в случаях возникновения опасности причинения вреда имуществу потребителя;

об адресе (месте пребывания) и номере контактного телефона в стране (месте) временного пребывания руководителя группы несовершеннолетних граждан в случае, если туристский продукт включает в себя организованный выезд группы несовершеннолетних граждан без сопровождения родителей, усыновителей, опекунов или попечителей;

о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания;

об обеспечении экстренной помощи за счет средств резервного фонда объединения туроператоров в сфере выездного туризма в случае невозможности исполнения, неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, формируемого исполнителем – членом объединения туроператоров в сфере выездного туризма;

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 23.03.2013 № 254; в ред. постановления Правительства РФ от 01.08.2016 № 736)

о порядке обращения в объединение туроператоров в сфере выездного туризма для получения экстренной помощи;

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 23.03.2013 № 254)

об иных особенностях путешествия.

8. Исполнитель обязан предоставить потребителю информацию:

о внесении сведений о туроператоре, сформировавшем реализуемый туристский продукт, в единый федеральный реестр туроператоров;

о наличии у туроператора (за исключением туроператоров, указанных в абзацах втором и третьем части пятой статьи 4.1 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации») договора или договоров страхования гражданской ответственности за неисполнение обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее – договор страхования ответственности туроператора) либо банковской гарантии или банковских гарантий исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта, предусмотренных Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – банковская гарантия).

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан проинформировать в письменной форме заказчика туристского продукта:

о возможности туриста обратиться за оказанием экстренной помощи с указанием сведений об объединении туроператоров в сфере выездного туризма и о способах связи с ним (номеров телефонов, факсов, адреса электронной почты) и других сведений;

о возможности туриста и (или) иного заказчика обратиться с письменным требованием о возмещении реального ущерба, понесенного туристом в результате неисполнения туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта, за счет средств фонда персональной ответственности туроператора (в случае, установленном частью десятой статьи 11.6 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»);

о переходе к объединению туроператоров в сфере выездного туризма принадлежащего туристу права требования о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора к страховщику

либо об уплате денежной суммы по банковской гарантии в пределах суммы расходов, понесенных объединением туроператоров в сфере выездного туризма по оказанию экстренной помощи туристу.

При заключении договора о реализации туристского продукта в сфере выездного туризма исполнитель обязан проинформировать туриста и (или) иного заказчика о возможности туриста добровольно застраховать риски, связанные с совершением путешествия и не покрываемые договором страхования ответственности туроператора либо банковской гарантией, а также с ненадлежащим исполнением туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта.

(п. 8 в ред. постановления Правительства РФ от 01.08.2016 № 736)

9. Если исполнителем является турагент, то он обязан сообщить потребителю, наряду с информацией, указанной в пунктах 5, 7 и 8 настоящих Правил, сведения:

(в ред. постановлений Правительства РФ от 01.08.2016 № 736, от 01.09.2018 № 1043)

о полномочиях турагента совершать юридические и фактические действия по реализации туристского продукта;

о том, что лицом, оказывающим потребителю услуги по договору о реализации туристского продукта, является туроператор, а также о возможности потребителя в случае возникновения обстоятельств, указанных в статье 17.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», обратиться с письменным требованием о выплате страхового возмещения по договору страхования ответственности туроператора или об уплате денежной суммы по банковской гарантии непосредственно к организации, предоставившей туроператору договор страхования ответственности туроператора или банковскую гарантию (если в соответствии с договором, заключенным между туроператором и турагентом, турагенту поручается от своего имени реализовывать туристский продукт, сформированный туроператором);

абзац утратил силу. – постановление Правительства РФ от 01.09.2018 № 1043.

По требованию потребителя турагент предоставляет потребителю информацию о существенных условиях договора, заключенного между туроператором и турагентом, реализующим туристский продукт, сформированный туроператором.

10. При заключении договора о реализации туристского продукта исполнителем доводятся до сведения потребителя настоящие Правила, а также информация на русском языке об исполнителе, оказываемых услугах по реализации туристского продукта, указанная в пунктах 5, 7-9 настоящих Правил, и, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Указанная информация доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме путем ее размещения в каталогах, справочниках, описаниях туристского продукта, а также иными способами, не противоречащими законодательству Российской Федерации.

Информация также должна быть доведена до сведения потребителя в том случае, если реализация туристского продукта осуществляется вне постоянного места нахождения исполнителя и его структурных подразделений, во временных помещениях, на специализированных выставках и ярмарках.

IV. Порядок заключения, исполнения, изменения и прекращения договора о реализации туристского продукта

11. В соответствии со статьей 429 Гражданского кодекса Российской Федерации до заключения договора о реализации туристского продукта исполнитель и потребитель вправе в письменной форме заключить предварительный договор о реализации туристского продукта. В этом предварительном договоре указываются условия, позволяющие установить предмет, другие существенные условия договора о реализации туристского продукта, а также срок, в который стороны обязуются его заключить.

12. Договор о реализации туристского продукта между исполнителем и потребителем считается заключенным, если между сторонами в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям этого договора.

13-14. Утратили силу с 1 января 2017 года. – постановление Правительства РФ от 01.08.2016 № 736.

14(1). Договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о заключении в пользу туриста договора добровольного страхования, условиями которого предусмотрена обязанность страховщика осуществить оплату и (или) возместить расходы на оплату медицинской помощи в экстренной и неотложной формах, оказанной туристу на территории страны временного пребывания при наступлении страхового случая в связи с получением травмы, отравлением, внезапным острым заболеванием или обострением хронического заболевания, включая медицинскую эвакуацию туриста в стране временного пребывания и из страны временного пребывания в страну постоянного проживания, и (или) возвращения тела (останков) туриста из страны временного пребывания в страну постоянного проживания в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и страны временного пребывания, или сведения об отсутствии заключенного в пользу туриста указанного договора добровольного страхования.

(п. 14(1) введен постановлением Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206)

14(2). В случаях заключения туроператором нескольких договоров страхования ответственности туроператора и (или) получения нескольких

банковских гарантий договор о реализации туристского продукта должен содержать сведения о размере финансового обеспечения ответственности туроператора, а также раздельно сведения о размерах страховых сумм и (или) размерах банковских гарантий по договору или договорам страхования и (или) по договору или договорам о предоставлении банковской гарантии, заключенным с каждой организацией, предоставившей финансовое обеспечение ответственности туроператора.

(п. 14(2) введен постановлением Правительства РФ от 10.02.2017 № 167)

15. Предложение туристского продукта, адресованное неопределенному кругу лиц, содержащееся в рекламе, описаниях, справочниках и реализованное иными способами, установленными законодательством Российской Федерации, признается публичной офертой, если оно содержит все существенные условия договора о реализации туристского продукта.

В рекламе, содержащей сообщение о проведении стимулирующей лотереи, конкурса, игры или иного подобного мероприятия, условием участия в которых является приобретение конкретного туристского продукта, должны быть указаны:

сроки проведения такого мероприятия;

источник информации об организаторе такого мероприятия, о правилах его проведения, количестве призов или выигрышей по результатам такого мероприятия, сроках, месте и порядке их получения.

16. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и в сроки, которые установлены в договоре о реализации туристского продукта.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, потребитель вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Абзац утратил силу. – постановление Правительства РФ от 23.03.2013 № 254.

17. Исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, качество которого соответствует обязательным требованиям, установленным федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также договору о реализации туристского продукта.

Если федеральными законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к определенного рода туристскому продукту и (или) услугам, входящим в такой туристский продукт, исполнитель обязан оказать услуги, соответствующие этим требованиям.

Если исполнитель при заключении договора о реализации туристского продукта был поставлен потребителем в известность о конкретных целях туристского продукта, необходимого потребителю, исполнитель обязан предоставить потребителю туристский продукт, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество туристского продукта или повлечь за собой невозможность оказания услуг, входящих в туристский продукт, в сроки, указанные в договоре о реализации туристского продукта.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в разумный срок не изменит указаний о способе оказания услуги либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество туристского продукта, исполнитель вправе отказаться от исполнения договора о реализации туристского продукта и потребовать возмещения убытков.

18. Услуги, входящие в туристский продукт, и процесс их оказания должны быть безопасными для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды, а также не причинять ущерба материальным и духовным ценностям общества и безопасности государства.

В случае возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания потребителей угрозы безопасности их жизни и здоровья, а равно опасности причинения вреда их имуществу, потребитель и (или) исполнитель вправе потребовать в судебном порядке расторжения договора о реализации туристского продукта или его изменения.

Наличие указанных обстоятельств подтверждается соответствующими решениями федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, принимаемыми в соответствии с федеральными законами.

При расторжении до начала путешествия договора о реализации туристского продукта в связи с наступлением вышеуказанных обстоятельств потребителю возвращается денежная сумма, равная общей цене туристского продукта, а после начала путешествия – ее часть в размере, пропорциональном стоимости не оказанных потребителю услуг.

Исполнитель в соответствии с положениями Федерального закона «О персональных данных» принимает необходимые меры по обеспечению безопасности информации о полученных исполнителем в процессе оказания услуг персональных данных потребителя, в том числе при их обработке и использовании.

В случае если законодательством страны (места) временного пребывания установлены требования наличия гарантий оплаты медицинской помощи лицам, временно находящимся на ее территории, исполнитель обязан обеспечить предоставление таких гарантий в форме страхового медицинского полиса. По требованию потребителя исполнитель оказывает содействие в предоставлении услуг по страхованию иных рисков (в том числе при совершении путешествий, связанных с прохождением потребителями маршрутов, представляющих повышенную опасность для их жизни и здоровья).

19. Исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт (ваучер, билет и другие), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. Предоставление потребителю указанных документов в более поздние сроки возможно лишь при наличии согласия потребителя.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.03.2013 № 254)

В случае если потребитель выезжает за пределы территории Российской Федерации, исполнитель обязан не позднее 24 часов до начала путешествия передать потребителю оригинал договора о реализации туристского продукта, документы, удостоверяющие право потребителя на услуги, входящие в туристский продукт, в том числе билет, подтверждающий право на перевозку (в том числе чартерную) до пункта назначения и обратно либо по иному маршруту, согласованному в указанном договоре (в случае если законодательством Российской Федерации предусмотрена выдача билета для соответствующего вида перевозки), ваучер, заключенный в пользу туриста договор добровольного страхования (страховой полис), соответствующий требованиям статьи 17 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в случае если такой договор заключен исполнителем от имени страховщика), а также иные документы, необходимые потребителю для совершения путешествия. При оформлении билета в электронном виде потребителю выдается выписка из автоматизированной системы, содержащей сведения о перевозках.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 22.09.2014 № 967; в ред. постановления Правительства РФ от 07.11.2015 № 1206)

20. Каждая из сторон договора о реализации туристского продукта вправе потребовать его изменения или расторжения в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при заключении этого договора.

К существенным изменениям обстоятельств относятся:

ухудшение условий путешествия, указанных в договоре о реализации туристского продукта;

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.03.2013 № 254)

изменение сроков совершения путешествия;

непредвиденный рост транспортных тарифов;

невозможность совершения потребителем поездки по независящим от него обстоятельствам (болезнь потребителя, отказ в выдаче визы и другие обстоятельства).

Порядок и условия изменения или расторжения договора о реализации туристского продукта в связи с существенными изменениями обстоятельств, из которых стороны исходили при его заключении, а также последствия для сторон такого изменения или расторжения (в том числе распределение между сторонами расходов, понесенных ими в связи с исполнением такого договора), определяются гражданским законодательством Российской Федерации.

V. Порядок предъявления претензий и ответственность сторон по договору о реализации туристского продукта

21. Претензии в связи с нарушением условий договора о реализации туристского продукта предъявляются потребителем исполнителю в порядке и на условиях, которые предусмотрены Гражданским кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Претензии к качеству туристского продукта предъявляются туроператору в письменной форме в течение 20 дней с даты окончания действия договора о реализации туристского продукта и подлежат рассмотрению в течение 10 дней с даты получения претензий.

22. Исполнитель в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» несет ответственность:

за ненадлежащую информацию о туристском продукте и исполнителе, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;

за реализацию туристского продукта, содержащего в себе недостатки, в том числе за нарушение требований к качеству и безопасности туристского продукта;

за нарушение сроков оказания услуг и иных условий договора о реализации туристского продукта;

за включение в договор о реализации туристского продукта условий, ущемляющих права потребителя по сравнению с условиями, установленными федеральными законами, настоящими Правилами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

за причинение вреда жизни и здоровью потребителя, а также его имуществу вследствие недостатков туристского продукта.

Потребитель, если ему не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора о реализации туристского продукта информацию о туристском продукте, вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения указанного договора, а если данный договор заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за услуги суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации о туристском продукте, несет, согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», ответственность за недостатки туристского продукта, выявленные после оказания услуг потребителю вследствие отсутствия у потребителя такой информации.

Последствия нарушения исполнителем сроков оказания услуг, а также сроки устранения недостатков таких услуг и сроки удовлетворения отдельных требований потребителя определяются в соответствии со статьями 28, 30 и 31 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», а права потребителя при обнаружении недостатков туристского продукта и право потребителя на отказ от исполнения договора о реализации туристского продукта – в соответствии со статьями 29 и 32 указанного Закона.

Исполнитель освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств перед потребителем, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным федеральными законами.

23. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил исполнитель несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Контроль и надзор за соблюдением настоящих Правил осуществляют федеральный орган исполнительной власти и его территориальные органы, на которые возложены функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 6 июня 1998 г. № 569

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ КОМИССИОННОЙ ТОРГОВЛИ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫМИ ТОВАРАМИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 12.10.1999 № 1143,
от 22.02.2001 № 144, от 04.10.2012 № 1007)

В соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 3, ст. 140) Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами.

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1994 г. № 1090 «Об утверждении Правил комиссионной торговли непродовольственными товарами» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 23, ст. 2569).

Председатель Правительства
Российской Федерации
С. КИРИЕНКО

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 6 июня 1998 г. № 569

ПРАВИЛА
КОМИССИОННОЙ ТОРГОВЛИ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫМИ ТОВАРАМИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 12.10.1999 № 1143,
от 22.02.2001 № 144, от 04.10.2012 № 1007)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения между комиссионером и комитентом по договору комиссии, а также между комиссионером и покупателем при продаже непродовольственных товаров, принятых на комиссию.

Под комиссионером понимается организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, принимающие товары на комиссию и реализующие эти товары по договору розничной купли-продажи (далее именуется – договор).

(в ред. постановления Правительства РФ от 22.02.2001 № 144)

Под комитентом понимается гражданин, сдающий товар на комиссию с целью продажи товара комиссионером за вознаграждение.

Под покупателем понимается гражданин, имеющий намерение приобрести либо приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

(в ред. постановления Правительства РФ от 22.02.2001 № 144)

2. Товары на комиссию принимаются от граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства.

3. За комитентом сохраняется право собственности на товар, принятый на комиссию, до момента его продажи (передачи) покупателю, если иной порядок перехода права собственности не предусмотрен гражданским законодательством.

4. Комиссионер отвечает перед комитентом за утрату, недостачу или повреждение находящегося у него товара, переданного комитентом для продажи.

5. Комиссионер обязан довести до сведения комитентов и покупателей фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Индивидуальный предприниматель, осуществляющий комиссионную торговлю товарами, должен предоставить комитенту и покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая комиссионером, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

6. Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся комиссионером до сведения комитентов и покупателей.

7. Продажа товаров, принятых на комиссию, в части, не урегулированной настоящими Правилами, регламентируется Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.

II. Прием товаров на комиссию

8. По соглашению между комиссионером и комитентом на комиссию принимаются новые и бывшие в употреблении непродовольственные товары.

9. Прием товаров на комиссию оформляется путем составления документа (договор комиссии, квитанция, накладная и другие виды), подписываемого комиссионером и комитентом, в котором должны содержаться следующие сведения:

номер документа, дата его составления;

наименование и реквизиты сторон (адрес, расчетный счет, телефон комиссионера, паспортные данные или данные иного документа, удостоверяющего личность комитента);

наименование товара;

степень износа и недостатки бывшего в употреблении товара;

цена товара в рублях;

(в ред. постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

размер и порядок уплаты комиссионного вознаграждения;

условия принятия товара на комиссию;

порядок проведения и размер уценки товара;

сроки реализации товара до и после его уценки;

условия и порядок возврата комитенту не проданного комиссионером товара;

условия и порядок расчетов между комиссионером и комитентом;

размер оплаты расходов комиссионера по хранению товара, принятого на комиссию, если по соглашению сторон эти расходы подлежат возмещению.

Вид документа устанавливается комиссионером самостоятельно.

В документ, которым оформляется прием товаров на комиссию, по соглашению сторон могут быть включены дополнительные условия, не ущемляющие права комитента.

Если на комиссию сдается несколько товаров, их наименования и цены могут указываться в перечне товаров, являющемся неотъемлемой частью документа, которым оформляется прием товаров на комиссию. Указанный документ составляется в двух экземплярах. Первый экземпляр вручается комитенту, второй остается у комиссионера.

10. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники (далее именуются – транспортные средства), номерные агрегаты к ним как отечественного, так и иностранного производства, подлежащие государственной регистрации в установленном законодательством Российской Федерации порядке, принимаются на комиссию при наличии документов, удостоверяющих право собственности на транспортные средства и агрегаты к ним, снятие их с учета в связи с продажей, а также при наличии временного регистрационного знака «транзит», выдаваемого на транспортные средства уполномоченными государственными органами.

Транспортные средства, зарегистрированные в других государствах и временно ввезенные на территорию Российской Федерации гражданами, принимаются на комиссию при наличии паспортов транспортных средств, выданных в установленном порядке таможенными органами Российской Федерации.

(в ред. постановления Правительства РФ от 12.10.1999 № 1143)

11. Прием на комиссию и продажа предметов антиквариата производится в соответствии с настоящими Правилами и с соблюдением требований законодательства Российской Федерации, регулирующего порядок реализации предметов антиквариата.

12. Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней принимаются на комиссию в соответствии с предъявляемыми к ним требованиями, предусмотренными Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55.

13. Прием на комиссию и продажа гражданского оружия осуществляется в соответствии с требованиями Федерального закона «Об оружии», других нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих оборот гражданского оружия и боеприпасов к нему на территории Российской Федерации.

14. Газовые плиты и баллоны к ним принимаются на комиссию при наличии документа, подтверждающего их пригодность к использованию по назначению, выдаваемого соответствующими службами газового хозяйства.

15. Не принимаются на комиссию товары, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации изъяты из оборота, розничная продажа которых запрещена или ограничена, а также товары, не подлежащие возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации: товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях; предметы личной гигиены; парфюмерно-косметические товары; изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия

чулочно-носочные; изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования; товары бытовой химии; лекарственные средства.

16. При приеме товара на комиссию к нему прикрепляется товарный ярлык, а на мелкие изделия (часы, бусы, броши и другие аналогичные изделия) – ценник с указанием номера документа, оформляемого при приеме товара, и цены.

В перечне товаров, принятых на комиссию, и товарном ярлыке указываются сведения, характеризующие состояние товара (новый, бывший в употреблении, степень износа, основные товарные признаки, недостатки товара). В отношении принятых на комиссию транспортных средств в эти сведения включаются идентификационный номер, марка, модель транспортного средства, наименование (тип), год выпуска, номера двигателя, шасси (рамы), кузова (прицепа), регистрационного знака «транзит», цвет кузова (кабины), пробег по данным спидометра, серия и номер паспорта транспортного средства, а в отношении транспортного средства, ввезенного на территорию Российской Федерации, также указываются номер и дата документа, подтверждающего его таможенное оформление в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Перечень товаров, принятых на комиссию, и товарный ярлык подписываются комиссионером и комитентом.

17. В случае когда на комиссию принимается товар, в отношении которого должна быть представлена информация о подтверждении соответствия товара установленным требованиям, сроках годности или сроках службы, однако такая информация отсутствует, комиссионер при продаже такого товара обязан представить покупателю информацию о том, что соответствие товара установленным требованиям должно быть подтверждено, на него должен быть установлен срок годности или срок службы, но сведения об этом отсутствуют.

(п. 17 в ред. постановления Правительства РФ от 12.10.1999 № 1143)

18. Товары на комиссию принимаются от граждан по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

19. Комиссионер может предоставлять комитенту с его согласия дополнительные услуги (по приему и оценке товара на дому, доставке крупногабаритного товара от комитента в магазин и другие).

20. Комитент вправе в любое время отказаться от исполнения договора комиссии, отменив данное комиссионеру поручение. Комиссионер вправе требовать возмещения убытков, вызванных отменой поручения. Комитент обязан в срок, установленный договором комиссии, а если такой срок не установлен, незамедлительно распорядиться своим находящимся в введении комиссионера имуществом.

Если комитент не выполнит эту обязанность, комиссионер вправе сдать товар на хранение за счет комитента либо продать его по возможно более выгодной для комитента цене.

Комиссионер не вправе, если иное не предусмотрено договором комиссии, отказаться от его исполнения, за исключением случая, когда договор заключен без указания срока его действия. В этом случае комиссионер должен уведомить комитента о прекращении договора не позднее чем за 30 дней, если более продолжительный срок уведомления не предусмотрен договором.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

Комиссионер обязан принять меры, необходимые для обеспечения сохранности имущества комитента.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

21. Споры, возникающие между комиссионером и комитентом по выполнению условий договора комиссии, рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

III. Определение цены товара, принятого на комиссию, и размера комиссионного вознаграждения

22. Цена товара определяется соглашением комиссионера и комитента.

23. Комитент обязан уплатить комиссионеру вознаграждение. Размер комиссионного вознаграждения определяется соглашением сторон.

Если договором размер вознаграждения или порядок его уплаты не предусмотрены и размер вознаграждения не может быть определен исходя из условий договора, вознаграждение уплачивается после исполнения договора комиссии в размере, обычно взимаемом при сравнимых обстоятельствах за аналогичные услуги.

Если договором комиссии не предусмотрено иное, комиссионер, отказавшийся от исполнения поручения, сохраняет право на комиссионное вознаграждение за сделки, совершенные им до прекращения договора, а также на возмещение понесенных до этого момента расходов.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

Если договор комиссии не был исполнен по причинам, зависящим от комитента, комиссионер сохраняет право на комиссионное вознаграждение, а также на возмещение понесенных расходов.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

IV. Продажа товаров, принятых на комиссию

24. Товар, принятый на комиссию, поступает в продажу не позднее следующего дня после его приема, за исключением выходных и праздничных дней.

В случае задержки в поступлении товара в продажу по вине комиссионера последний уплачивает комитенту за каждый день просрочки неустойку в размере трех процентов суммы вознаграждения. По соглашению сторон может быть установлен более высокий размер неустойки.

25. Принятое на себя поручение по продаже товара комиссионер обязан исполнить на наиболее выгодных для комитента условиях в соответствии с указаниями комитента, а при отсутствии в договоре комиссии таких указаний – в соответствии с обычаями делового оборота или иными обычно предъявляемыми требованиями.

26. Комиссионер вправе отступить от указаний комитента, если по обстоятельствам дела это необходимо в интересах комитента и комиссионер не мог предварительно запросить комитента либо не получил в разумный срок ответ на свой запрос. Комиссионер обязан уведомить комитента о допущенных отступлениях, как только уведомление станет возможным.

Комиссионеру может быть предоставлено комитентом право отступать от его указаний без предварительного запроса. В этом случае комиссионер обязан в разумный срок уведомить комитента о допущенных отступлениях, если иное не предусмотрено договором комиссии.

27. Новый товар с недостатками, не обнаруженными при приеме его на комиссию и выявленными до продажи (передачи) покупателю, снимается с реализации и возвращается комитенту, если не доказано, что недостатки возникли по вине комиссионера, без оплаты расходов комиссионера по хранению товара. По соглашению сторон может быть определен иной порядок использования этого товара.

В случае если при приеме комиссионером имущества, присланного комитентом либо поступившего к комиссионеру для комитента, в этом имуществе окажутся повреждения или недостача, которые могут быть замечены при наружном осмотре, а также в случае причинения кем-либо ущерба имуществу комитента, находящемуся у комиссионера, комиссионер обязан принять меры по охране прав комитента, собрать необходимые доказательства и обо всем без промедления сообщить комитенту.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

Комиссионер, не застраховавший находящееся у него имущество комитента, отвечает за это лишь в случаях, когда комитент предписал ему застраховать имущество за счет комитента либо страхование этого имущества комиссионером предусмотрено договором комиссии или обычаями делового оборота.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

28. При продаже товара, имеющего гарантийный срок, если он не истек, покупателю передаются полученные от комитента гарантийный талон, технический паспорт, сервисная книжка или иной заменяющий ее

документ, подтверждающий право покупателя на использование оставшегося гарантийного срока.

29. Покупатель, которому продан товар с недостатками, если они не были оговорены комиссионером, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Требования о замене товара или об устранении недостатков, указанные в абзацах втором и пятом настоящего пункта, могут быть предъявлены покупателем, если иное не вытекает из характера товара или существа обязательства.

Вместо предъявления указанных в настоящем пункте требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. При этом покупатель по требованию комиссионера и за счет комиссионера должен возвратить товар с недостатками.

Требования покупателя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара покупателем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных покупателю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

В случае обнаружения в технически сложном товаре недостатков покупатель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за такой товар суммы либо предъявить требование о его замене на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены в течение 15 дней со дня передачи покупателю такого товара. По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

обнаружение существенного недостатка товара;

нарушение установленных Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» сроков устранения недостатков товара;

невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

(п. 29 в ред. постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

V. Уценка товаров, принятых на комиссию

30. Порядок и размеры уценки товаров, принятых на комиссию, согласовываются комиссионером и комитентом при заключении договора комиссии.

Способ уведомления комитента о вызове и сроки его явки определяются соглашением сторон.

При отказе комитента от уценки ему возвращается товар с возмещением комиссионеру расходов по его хранению, если это предусмотрено договором.

Проведение оценок товара отражается в прилагаемом к договору перечне товаров, принятых на комиссию, товарном ярлыке или ценнике.

VI. Порядок расчетов комиссионера с комитентом за проданный товар. Контроль за соблюдением настоящих Правил

31. В случае, когда комиссионер совершил сделку на условиях более выгодных, чем те, которые были указаны комитентом, дополнительная выгода делится между комитентом и комиссионером поровну, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

32. Комиссионер, продавший товар по цене ниже согласованной с комитентом, обязан возместить последнему разницу, если не докажет, что у него не было возможности продать товар по согласованной цене и продажа по более низкой цене предупредила еще большие убытки. В случае, когда комиссионер был обязан предварительно запросить комитента, комиссионер должен также доказать, что он не имел возможности получить предварительно согласие комитента на отступление от его указаний.

33. Деньги за проданный товар выплачиваются комиссионером комитенту не позднее чем на третий день после продажи товара.

Выплата денег за проданный товар, а также возврат принятого на комиссию, но непроданного товара производятся по предъявлении комитентом документа, подтверждающего заключение договора комиссии, паспорта или иного документа, удостоверяющего личность комитента.

По желанию комитента выплата ему денег за проданный товар может производиться комиссионером по безналичному расчету через кредитные организации.

34. Выплата денег за проданный товар, а также возврат непроданного товара могут быть произведены комиссионером лицу, уполномоченному комитентом, по предъявлении доверенности, оформленной в установленном порядке, и документа, подтверждающего заключение договора комиссии.

35. Требования комитента, связанные с ненадлежащим исполнением договора комиссии, могут быть предъявлены комиссионеру в течение 30 дней со дня выплаты комитенту денег за проданный товар либо возврата ему непроданного товара, если соглашением сторон не установлен иной срок.

36. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

(п. 36 в ред. постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 9 октября 2015 г. № 1085

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 30.11.2018 № 1450,
от 18.07.2019 № 927)

В соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1997, № 18, ст. 2153);

пункт 3 изменений и дополнений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации по вопросам сертификации продукции и услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 2 октября 1999 г. № 1104 «О внесении изменений и дополнений в некоторые акты Правительства Российской Федерации по вопросам сертификации продукции и услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 41, ст. 4923);

постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2000 г. № 693 «О внесении изменений и дополнений в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2000, № 39, ст. 3871);

пункт 33 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 1 февраля 2005 г. № 49 «Об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 7, ст. 560);

пункт 9 изменений, которые вносятся в акты Правительства Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О полиции», утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 6 октября 2011 г. № 824 «Об изменении и признании утратившими силу некоторых актов Правительства Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «О полиции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 42, ст. 5922);

постановление Правительства Российской Федерации от 13 марта 2013 г. № 206 «О внесении изменения в Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 11, ст. 1132).

Председатель Правительства
Российской Федерации
Д. МЕДВЕДЕВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 9 октября 2015 г. № 1085

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 30.11.2018 № 1450,
от 18.07.2019 № 927)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

2. Действие настоящих Правил не распространяется на средства размещения, используемые для осуществления основной деятельности организаций отдыха и оздоровления детей, медицинских организаций, организаций социального обслуживания, физкультурно-спортивных организаций, централизованных религиозных организаций, а также

на кемпинги, общежития и иные средства размещения, в которых не предоставляются гостиничные услуги.

(п. 2 в ред. постановления Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

абзацы второй – четвертый утратили силу. – постановление Правительства РФ от 18.07.2019 № 927;

«цена номера (места в номере)» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

«потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги;

«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – договор) в пользу потребителя;

«бронирование» – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

«расчетный час» – время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». При этом состав иных обязательных услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года № 158 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц», в зависимости от вида и категории гостиницы.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

4. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора, если федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации не предусмотрены другие требования.

5. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице определенной категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утвержденным

постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года № 158, в случае если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

(п. 5 в ред. постановления Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

6. Цена номера (места в номере), а также иные условия договора устанавливаются одинаковыми для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

7. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать в местах оказания гостиничных услуг правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

8. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения потребителя (заказчика).

II. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услугах

9. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу или в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

а) наименование и фирменное наименование (если имеется), адрес и режим работы – для юридического лица;

б) фамилия, имя, отчество (если имеется), адрес места осуществления деятельности индивидуального предпринимателя, режим работы, а также государственная регистрация и наименование зарегистрировавшего его органа – для индивидуального предпринимателя.

10. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

а) сведения об исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);

в) сведения о присвоенной гостинице категории, предусмотренной Положением о классификации гостиниц, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 16 февраля 2019 года № 158, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, а также о приостановлении действия свидетельства о присвоении гостинице определенной категории;

(пп. «в» в ред. постановления Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

д) категории номеров гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;

о) сведения о правилах, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

11. Информация, предусмотренная пунктом 10 настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени гостиницы.

12. Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере правил, указанных в пункте 7 настоящих Правил.

13. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, – на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

III. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

14. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

15. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

16. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

17. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются исполнителем.

18. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

19. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

20. Договор заключается между заказчиком (потребителем) и исполнителем путем составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

(в ред. постановления Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

а) наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей – фамилию, имя, отчество (если имеется), сведения о государственной регистрации;

б) сведения о заказчике (потребителе) (наименование и сведения о государственной регистрации юридического лица или фамилию, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

(в ред. постановления Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

в) сведения о предоставляемом номере (месте в номере);

г) цену номера (места в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

21. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

22. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

В гостинице с номерным фондом не более 50 номеров исполнитель вправе самостоятельно устанавливать время обслуживания потребителей.

(в ред. постановления Правительства РФ от 18.07.2019 № 927)

23. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается в 12 часов текущих суток по местному времени. Исполнитель с учетом местных особенностей и специфики деятельности вправе изменить установленный расчетный час.

Время заезда устанавливается исполнителем. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 2 часов.

24. Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

25. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для данной категории гостиницы.

26. Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

27. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи, других специальных служб;

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;

г) побудка к определенному времени;

д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

28. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю.

С согласия потребителя (заказчика) оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

29. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем.

При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

30. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 7 настоящих Правил.

31. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

32. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

33. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

IV. Ответственность исполнителя и потребителя

34. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

35. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

36. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

37. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

38. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 11 апреля 2001 г. № 290

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ) ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОМОТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 23.01.2007 № 43,
от 31.01.2017 № 109)

Правительство Российской Федерации постановляет:

(в ред. постановления Правительства РФ от 31.01.2017 № 109)

1. Утвердить прилагаемые Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств.

2. Признать утратившими силу:

постановление Правительства Российской Федерации от 24 июня 1998 г. № 639 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1998, № 26, ст. 3090);

пункт 8 изменений и дополнений, внесенных в акты Правительства Российской Федерации по вопросам сертификации продукции и услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 2 октября 1999 г. № 1104 (Собрание законодательства Российской Федерации, 1999, № 41, ст. 4923).

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. КАСЬЯНОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 11 апреля 2001 г. № 290

ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ (ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ) ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ ОБСЛУЖИВАНИЮ И РЕМОНТУ АВТОМОТОТРАНСПОРТНЫХ СРЕДСТВ

Список изменяющих документов
(в ред. постановлений Правительства РФ от 23.01.2007 № 43,
от 31.01.2017 № 109)

I. Общие положения

1. Настоящие Правила, разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», регулируют отношения, возникающие между потребителем и исполнителем при оказании услуг (выполнении работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств и их составных частей (далее именуются – автомототранспортные средства).

2. Понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий, либо использующий услуги (работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«исполнитель» – организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие потребителям услуги (выполняющие работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств по возмездному договору (далее именуется – договор).

II. Информация об услугах (работах), порядок приема заказов и оформления договоров

3. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место нахождения

(юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация должна быть размещена на вывеске.

Исполнитель – индивидуальный предприниматель должен предоставить информацию о государственной регистрации с указанием наименования зарегистрировавшего его органа.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления работы и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия и органе, выдавшем лицензию.

4. Исполнитель обязан до заключения договора предоставить потребителю необходимую достоверную информацию об оказываемых услугах (выполняемых работах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Эта информация должна быть размещена в помещении, где производится прием заказов, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать:

а) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их оказания;

б) наименования стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оказываемые услуги (выполняемые работы);

в) сведения об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) установленным требованиям, в случае если такие услуги (работы) подлежат обязательному подтверждению соответствия (номер и срок действия документа, подтверждающего соответствие, орган, его выдавший);

г) цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также цены на используемые при этом запасные части и материалы и сведения о порядке и форме оплаты;

д) гарантийные сроки, если они установлены;

е) сведения о сроках выполнения заказов;

ж) указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу (выполнять работу) и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера услуги (работы).

5. Информация об обязательном подтверждении соответствия оказываемых услуг (выполняемых работ) обязательным требованиям, обеспечивающим их безопасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, предоставляется также в виде маркировки в установленном порядке знаком соответствия.

6. Исполнитель обязан также предоставить потребителю для ознакомления:

а) настоящие Правила;

б) адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;

в) образцы договоров, заказов-нарядов, приемосдаточных актов, квитанций, талонов и других документов, удостоверяющих прием заказа исполнителем, оформление договора и оплату услуг (работ) потребителем;

г) перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ), в соответствии с федеральными законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель обязан сообщать потребителю по его просьбе другие относящиеся к договору и соответствующей услуге (выполняемой работе) сведения.

7. После оказания услуги (выполнения работы) до сведения потребителя должна быть доведена путем предоставления технической документации, нанесения маркировки или иным способом, принятым для отдельных видов услуг (работ), следующая информация:

а) о правилах и условиях эффективного и безопасного использования результатов оказания услуги (выполнения работы);

б) о сроке службы или сроке годности, а также о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях невыполнения таких действий, если автомототранспортные средства по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования их по назначению.

8. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации (во временных помещениях, выездными бригадами и т.п.).

9. Информация должна доводиться до потребителя на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, – на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

10. Исполнитель обязан соблюдать установленный (объявленный) режим работы, который для государственных и муниципальных организаций устанавливается соответственно органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления.

Режим работы организаций иной организационно-правовой формы, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

11. Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

12. Исполнитель принимает к осуществлению (выполнению) только те услуги (работы), которые соответствуют характеру его деятельности.

Оказание услуг (выполнение работ) производится по предварительной заявке или без нее.

Заявка на оказание услуги (выполнение работы) может подаваться потребителем в письменной форме, а также устно (по телефону). На основании заявки исполнитель назначает потребителю дату и время его прибытия и предоставления автомототранспортного средства для оказания услуги (выполнения работы). Исполнитель обязан обеспечить учет заявок.

Если потребитель в назначенное время не прибыл к месту проведения работ, то его обслуживание осуществляется в порядке общей очереди.

13. Исполнитель обязан заключить договор при наличии возможности оказать заявленную услугу (выполнить заявленную работу).

Исполнитель не вправе оказывать предпочтение одному потребителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

14. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность, а также документов, удостоверяющих право собственности на автомототранспортное средство (свидетельство о регистрации, паспорт автомототранспортного средства, справка-счет). При сдаче в ремонт отдельных составных частей автомототранспортного средства, не являющихся номерными, предъявления указанных документов не требуется.

Потребитель, не являющийся собственником автомототранспортного средства, предъявляет документ, подтверждающий право на эксплуатацию автомототранспортного средства.

Потребитель, пользующийся правом на льготное обслуживание, предъявляет документы, подтверждающие наличие у него такого права. Право на льготное обслуживание сохраняется за ним и в тех случаях, если он пользуется автомототранспортным средством по доверенности.

При оформлении и выполнении договора документы, предъявляемые потребителем, не изымаются.

15. Договор заключается в письменной форме (заказ-наряд, квитанция или иной документ) и должен содержать следующие сведения:

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя – фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);

б) фамилия, имя, отчество, телефон и адрес потребителя;

в) дата приема заказа, сроки его исполнения. В случае если оказание услуг (выполнение работ) осуществляется по частям в течение срока действия договора, в договоре должны быть соответственно предусмотрены сроки (периоды) оказания таких услуг (выполнения таких работ). По соглашению сторон в договоре могут быть также предусмотрены промежуточные сроки завершения отдельных этапов оказания услуг (выполнения работ);

г) цена оказываемой услуги (выполняемой работы), а также порядок ее оплаты;

д) марка, модель автомототранспортного средства, государственный номерной знак, номера основных агрегатов;

е) цена автомототранспортного средства, определяемая по соглашению сторон;

ж) перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), перечень запасных частей и материалов, предоставленных исполнителем, их стоимость и количество;

з) перечень запасных частей и материалов, предоставленных потребителем, с указанием информации об обязательном подтверждении их соответствия обязательным требованиям, если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, такие требования установлены;

и) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены;

к) должность, фамилия, имя, отчество лица, принимающего заказ (оформляющего договор), его подпись, а также подпись потребителя;

л) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

16. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), определенную договором, с использованием собственных запасных частей и материалов, если иное не предусмотрено договором.

17. Договор, исполняемый в присутствии потребителя (подкачка шин, диагностические работы, некоторые работы технического обслуживания и ремонта, мойка и другие), может оформляться путем выдачи квитанции, жетона, талона, кассового чека и т.п.

18. В случае если потребитель оставляет исполнителю автомототранспортное средство для оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан одновременно с договором составить приемосдаточный акт, в котором указываются комплектность автомототранспортного средства и видимые наружные повреждения и дефекты, сведения о предоставлении потребителем запасных частей и материалов с указанием их точного наименования, описания и цены.

Приемосдаточный акт подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем и заверяется печатью исполнителя (при наличии печати).

(в ред. постановления Правительства РФ от 31.01.2017 № 109)

Экземпляры договора и приемосдаточного акта выдаются потребителю.

19. В случае утраты договора потребитель должен известить об этом исполнителя. В этом случае автомототранспортное средство выдается потребителю на основании его письменного заявления по предъявлении паспорта или иного документа, удостоверяющего личность.

20. Потребитель имеет право по своему выбору поручить исполнителю проведение отдельных видов работ по техническому обслуживанию и ремонту.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать дополнительные услуги (выполнять работы) за плату, а также обусловливать оказание одних услуг (выполнение работ) обязательным исполнением других.

Потребитель вправе отказаться от оплаты оказанных без его согласия услуг (выполненных работ), а если они уже оплачены, – потребовать возврата уплаченных за них сумм.

21. Исполнитель обязан немедленно предупредить потребителя и до получения от него указаний приостановить оказание услуги (выполнение работы) в случае:

а) обнаружения непригодности или недоброкачественности запасных частей и материалов, полученных от потребителя;

б) если соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

22. Исполнитель, не предупредивший потребителя об указанных в пункте 21 настоящих Правил обстоятельствах либо продолживший оказание услуги (выполнение работы), не дожидаясь истечения указанного в договоре срока (а при его отсутствии – разумного срока для ответа на предупреждение) или не учитывая своевременное указание потребителя о прекращении оказания услуги (выполнения работы), не вправе при предъявлении к нему или им к потребителю соответствующих требований ссылаться на указанные обстоятельства.

Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное предупреждение со стороны исполнителя, в разумный срок не заменит непригодные или недоброкачественные запасные части и материалы, не изменит указаний о способе оказания услуги (выполнения работы) либо не устранит иных обстоятельств, которые могут снизить качество оказываемой услуги (выполняемой работы), исполнитель вправе расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков.

III. Порядок оплаты оказываемых услуг (выполняемых работ)

23. Порядок расчетов за оказанную услугу (выполненную работу) определяется договором между потребителем и исполнителем.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

Потребитель обязан оплатить оказанную исполнителем в полном объеме услугу (выполненную работу) после ее принятия потребителем. С согласия потребителя услуга (работа) может быть оплачена им при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

Запасные части и материалы, предоставленные исполнителем, оплачиваются потребителем при заключении договора полностью или в размере, указанном в договоре, с условием окончательного расчета при получении потребителем оказанной исполнителем услуги (выполненной работы), если иной порядок расчетов за запасные части и материалы исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В соответствии с договором запасные части и материалы могут быть предоставлены исполнителем в кредит, в том числе с условием оплаты их потребителем в рассрочку.

24. Цена оказываемой услуги (выполняемой работы) в договоре определяется соглашением между исполнителем и потребителем. Если на какой-либо вид услуг (работ) цена устанавливается или регулируется государственными органами, то цена, определяемая договором между исполнителем и потребителем, не может быть выше нее.

25. На оказание услуги (выполнение работы), предусмотренной договором, может быть составлена смета. Составление такой сметы по требованию потребителя или исполнителя обязательно.

В случаях, когда услуга (работа) оказывается (выполняется) в соответствии со сметой, составленной исполнителем, смета становится частью договора с момента подтверждения ее потребителем.

26. Смета может быть приблизительной или твердой. При отсутствии в договоре других указаний смета считается твердой.

Исполнитель не вправе требовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих оказанию услуг (выполнению работ) или необходимых для этого расходов.

Исполнитель имеет право требовать увеличения твердой сметы при существенном возрастании стоимости запасных частей и материалов, предоставляемых исполнителем (а также оказываемых ему третьими лицами

услуг), которое нельзя было предусмотреть при заключении договора. При отказе потребителя выполнить это требование исполнитель вправе расторгнуть договор в судебном порядке.

Если возникла необходимость оказания дополнительных услуг (выполнения дополнительных работ) и существенного превышения по этой причине приблизительной сметы, исполнитель обязан своевременно предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе отказаться от исполнения договора. В этом случае исполнитель может требовать от потребителя оплатить оказанную часть услуги (выполненную часть работы).

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан исполнить договор, сохраняя право на оплату услуги (работы) в пределах приблизительной сметы.

IV. Порядок оказания услуг (выполнения работ)

27. Качество оказываемых услуг (выполняемых работ) должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре требований к качеству или при их недостаточности – требованиям, обычно предъявляемым к качеству услуг (работ) такого рода.

Если федеральными законами или в установленном в соответствии с ними порядке, в частности стандартами, предусмотрены обязательные требования к оказываемым услугам (выполняемым работам), исполнитель должен оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

28. Исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в сроки, предусмотренные договором.

При оказании услуг (выполнении работ) с выездом к потребителю исполнитель обеспечивает явку своих работников, доставку запасных частей и материалов, технических средств и инструментов в согласованное с потребителем время, а потребитель обязан создать необходимые условия для оказания услуг (выполнения работ).

29. Просьба потребителя об оказании дополнительных услуг (выполнении дополнительных работ) оформляется договором.

30. При выявлении в процессе оказания услуг (выполнения работ) недостатков, угрожающих безопасности движения, исполнитель обязан действовать в порядке, предусмотренном пунктом 21 настоящих Правил.

При несогласии потребителя с проведением работ по устранению неисправностей, выявленных в процессе оказания услуг (выполнения работ) и угрожающих безопасности движения, или при невозможности в процессе ремонта автомототранспортного средства устранить указанные

неисправности во всех экземплярах приемосдаточного акта либо в ином документе, подтверждающем приемку, производится запись о наличии таких неисправностей. Указанная запись удостоверяется ответственным лицом исполнителя и потребителем.

31. Потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

32. Потребитель вправе расторгнуть договор в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги (выполненной работы) до получения извещения о расторжении указанного договора и возместив исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги (работы).

33. Автомототранспортное средство выдается потребителю или его представителю после полной оплаты оказанной услуги (выполненной работы) при предъявлении приемосдаточного акта и договора (квитанции и т.д.), паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, а для представителя потребителя – также доверенности, оформленной в установленном порядке.

34. Выдача автомототранспортного средства потребителю производится после контроля исполнителем полноты и качества оказанной услуги (выполненной работы), комплектности и сохранности товарного вида автомототранспортного средства.

35. Потребитель обязан в порядке и в сроки, предусмотренные договором, проверить с участием исполнителя комплектность и техническое состояние автомототранспортного средства, а также объем и качество оказанной услуги (выполненной работы), исправность узлов и агрегатов, подвергшихся ремонту, и принять оказанную услугу (выполненную работу). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат оказанной услуги (выполненной работы), подмены составных частей, некомплектности автомототранспортного средства и других недостатков потребитель обязан немедленно заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, который подписывается ответственным лицом исполнителя и потребителем. Потребитель, обнаруживший недостатки при приемке заказа, вправе ссылаться на них, если в приемосдаточном акте или ином документе, удостоверяющем приемку, были оговорены эти недостатки либо возможность последующего предъявления требований по их устранению.

Если иное не предусмотрено договором, потребитель, принявший заказ без проверки, лишается права ссылаться на дефекты, которые могли быть обнаружены при обычном способе приемки (явные недостатки).

Потребитель, обнаруживший после приемки заказа несоответствие его исполнения договору или иные недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приемки (скрытые недостатки), в том числе такие, которые были умышленно скрыты исполнителем, обязан по их обнаружении известить об этом исполнителя в разумный срок.

После исполнения договора или отказа потребителя от его выполнения исполнитель обязан выдать потребителю справки-счета на вновь установленные на автомототранспортное средство номерные агрегаты, представить потребителю отчет о расходовании оплаченных им запасных частей и материалов и возвратить их остатки либо с согласия потребителя уменьшить цену услуги (работы) с учетом стоимости остающихся у исполнителя неиспользованных запасных частей и материалов, а также возвратить замененные (неисправные) узлы и детали.

36. В случае полной или частичной утраты (повреждения) принятого у потребителя автомототранспортного средства (запасных частей и материалов) исполнитель обязан известить об этом потребителя и в 3-дневный срок передать безвозмездно в собственность потребителю автомототранспортное средство (запасные части и материалы) аналогичного качества либо возместить в 2-кратном размере цену утраченного (поврежденного) автомототранспортного средства (запасных частей и материалов), а также расходы, понесенные потребителем.

В случае оказания услуги (выполнения работы) с использованием предоставленных потребителем запасных частей и материалов исполнитель освобождается от ответственности за их полную или частичную утрату (повреждение), если потребитель предупрежден исполнителем об их особых свойствах, которые могут повлечь за собой их полную или частичную утрату (повреждение).

37. При возникновении между потребителем и исполнителем разногласий по поводу недостатков оказанной услуги (выполненной работы) или их причин исполнитель обязан по своей инициативе или по требованию потребителя направить автомототранспортное средство на экспертизу и оплатить ее проведение.

Если экспертизой будет установлено отсутствие нарушений исполнителем условий договора или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, расходы на экспертизу несет сторона, по инициативе (требованию) которой она проводилась, а в случае назначения экспертизы по соглашению сторон – исполнитель и потребитель поровну.

V. Ответственность исполнителя

38. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную федеральными законами и договором.

39. Если потребителю не предоставлена возможность получить при заключении договора информацию об услуге (работе), он вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок расторгнуть его и потребовать возврата уплаченной за услуги (работы) суммы и возмещения других убытков.

Исполнитель, не предоставивший потребителю полной и достоверной информации об услуге (работе), несет ответственность, предусмотренную пунктом 40 настоящих Правил, за недостатки услуги (работы), возникшие после ее принятия потребителем вследствие отсутствия у него такой информации.

40. В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя:

а) безвозмездного устранения недостатков;

б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;

в) безвозмездного повторного выполнения работы;

г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или существенные отступления от условий договора.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

41. Требования, связанные с недостатками оказанной услуги (выполненной работы), могут быть предъявлены при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в ходе оказания услуги (выполнения работы) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии оказанной услуги (выполненной работы), в течение гарантийного срока, а при его отсутствии – в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги (выполненной работы).

42. Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

Исполнитель отвечает за недостатки оказанной услуги (выполненной работы), на которую установлен гарантийный срок, если не докажет, что они возникли после принятия оказанной услуги (выполненной работы) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата оказанной услуги (выполненной работы), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

В случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее 2 лет и недостатки оказанной услуги (выполненной работы) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 40 настоящих Правил, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента.

43. Недостатки оказанной услуги (выполненной работы) должны быть устранены исполнителем в назначенный потребителем разумный срок, который указывается в договоре.

44. В случае выявления существенных недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата оказанной услуги (выполненной работы) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении 2 лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы), но в пределах установленного на результат оказанной услуги (выполненной работы) срока службы или в течение 10 лет со дня принятия результата оказанной услуги (выполненной работы) потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней с даты его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

а) соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу (выполненную работу);

б) возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьими лицами;

в) отказа от исполнения договора и возмещения убытков.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

45. Исполнитель, предоставивший запасные части и материалы для оказания услуг и выполнения работы, отвечает за их качество по правилам

ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством Российской Федерации.

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

а) назначить исполнителю новый срок;

б) поручить оказание услуги (выполнение работы) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

в) потребовать уменьшения цены за оказание услуги (выполнение работы);

г) отказаться от исполнения договора.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

47. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

48. Назначенные потребителем новые сроки оказания услуги (выполнения работы) оформляются договором.

В случае несоблюдения исполнителем новых сроков потребитель вправе предъявить ему иные требования, установленные пунктом 46 настоящих Правил.

49. При отказе от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги (выполнения работы), а также платы за оказанную услугу (выполненную работу), за исключением случая, если потребитель принял оказанную услугу (выполненную работу).

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

50. В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если сроки определены в часах) просрочки неустойку (пени) в размере 3 процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором не определена, – общей цены услуги (работы). Договором может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней).

Неустойка (пени) за нарушение сроков начала оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы)) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы)), ее этапа или предъявления

потребителем требований, предусмотренных пунктом 46 настоящих Правил.

Неустойка (пени) за нарушение сроков окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа (если в договоре определены этапы оказания услуги (выполнения работы) взыскивается за каждый день (час, если в договоре сроки определены в часах) просрочки вплоть до окончания оказания услуги (выполнения работы), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 46 настоящих Правил.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида оказания услуги (выполнения работы) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида услуги (работы) не определена договором.

51. При неисполнении заказа в установленные сроки, кроме уплаты неустойки, потребителю должна быть возвращена в полном объеме надбавка за срочность, если таковая была предусмотрена договором.

52. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (пеней), установленной законом или договором, если иное не определено законом.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков или о повторном оказании услуги (выполнении работы) не освобождает исполнителя от ответственности в виде уплаты неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги (выполнения работы).

53. Вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие недостатков оказанной услуги (выполненной работы) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств, подлежит возмещению в полном объеме в порядке, установленном федеральными законами.

54. Порядок и сроки удовлетворения исполнителем требований потребителя, а также ответственность за нарушение этих сроков регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

55. Государственный контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (ее территориальные органы), а также другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы) в пределах своей компетенции.

(в ред. постановления Правительства РФ от 23.01.2007 № 43)

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 7 июня 2001 г. № 444

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ СКУПКИ У ГРАЖДАН ЮВЕЛИРНЫХ И ДРУГИХ БЫТОВЫХ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ И ЛОМА ТАКИХ ИЗДЕЛИЙ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства РФ от 08.05.2002 № 302)

Правительство Российской Федерации постановляет:

1. Утвердить прилагаемые Правила скупки у граждан ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий.

2. Признать утратившим силу постановление Правительства Российской Федерации от 26 сентября 1994 г. № 1089 «Об утверждении Правил скупки у населения драгоценных металлов, драгоценных камней в изделиях и ломе» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1994, № 23, ст. 2568).

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. КАСЬЯНОВ

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 7 июня 2001 г. № 444

ПРАВИЛА СКУПКИ У ГРАЖДАН ЮВЕЛИРНЫХ И ДРУГИХ БЫТОВЫХ ИЗДЕЛИЙ ИЗ ДРАГОЦЕННЫХ МЕТАЛЛОВ И ДРАГОЦЕННЫХ КАМНЕЙ И ЛОМА ТАКИХ ИЗДЕЛИЙ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства РФ от 08.05.2002 № 302)

1. Настоящие Правила устанавливают порядок скупки организациями независимо от организационно-правовой формы и индивидуальными предпринимателями (далее именуются – скупщик) у граждан (далее именуются – сдатчик) находящихся в их собственности ювелирных и других бытовых изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и лома таких изделий.

2. Утратил силу. – постановление Правительства РФ от 08.05.2002 № 302.

3. Скупщик должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием, инвентарем и системой охраны помещений, обеспечивать в соответствии с установленными требованиями оформление, учет, хранение скупаемых ценностей и необходимые условия для обслуживания сдатчиков, а также выполнять обязательные требования государственных стандартов, экологических, санитарно-эпидемиологических, гигиенических, противопожарных и других правил и норм.

4. Для проведения операций по приему и опробованию ценностей скупщик должен иметь:

а) весовое и иное соответствующее оборудование, а также необходимые инструменты;

б) реактивы, необходимые для определения наименования и пробы драгоценных металлов в изделиях и ломе.

5. Организация-скупщик должна иметь экспертов, обладающих соответствующей квалификацией в вопросах экспертизы и оценки ценностей.

Индивидуальный предприниматель-скупщик должен иметь необходимую квалификацию в вопросах экспертизы и оценки ценностей.

6. Скупщик обязан довести до сведения сдатчика:

а) фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения и режим работы, индивидуальный предприниматель – информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;

б) утратил силу. – постановление Правительства РФ от 08.05.2002 № 302;

в) сведения о документах, устанавливающих требования к клеймению ценностей, их приему и оформлению;

г) настоящие Правила;

д) сведения об органах, осуществляющих контроль за соблюдением настоящих Правил.

Указанная информация помещается в удобных для ознакомления местах.

7. Прием ценностей в скупку осуществляется независимо от наличия на них именников изготовителей и оттисков государственных пробирных клейм, а памятных и юбилейных (именных) медалей – по предъявлении сдатчиком соответствующих удостоверений на право владения такими медалями.

8. Расчеты со сдатчиками ценностей производятся на договорной основе.

9. Не подлежат скупке:

а) алмазное сырье и полуфабрикаты;

б) драгоценные металлы в самородном и аффинированном виде, а также в сырье, сплавах, полуфабрикатах, промышленных продуктах, химических соединениях и отходах производства и потребления;

в) полуфабрикаты ювелирного и зубопротезного производства (кроме коронок и дисков);

г) изделия производственно-технического назначения из золота, платины, палладия и серебра (пластины, проволока, контакты, лабораторная посуда и др.);

д) драгоценные камни – рубины, сапфиры, изумруды, александриты, а также природный жемчуг в необработанном виде;

е) ордена и медали, кроме памятных и юбилейных (именных), содержащие драгоценные металлы;

ж) изделия, содержащие драгоценные металлы и драгоценные камни, изъятые из гражданского оборота или ограниченные в обороте (холодное, огнестрельное оружие с отделкой и др.).

10. Все операции, связанные со скупкой ценностей (определение наименования драгоценных металлов и драгоценных камней, определение пробы драгоценного металла, взвешивание, удаление штифтов и др.), должны быть произведены в присутствии сдатчика методами, позволяющими не нарушать целости ценностей.

11. Взвешивание ценностей производится с точностью:

изделий из золота, платины и палладия – до 0,01 грамма;

изделий из серебра – до 0,1 грамма;

изделий из драгоценных камней без оправы – до 0,01 карата.

Масса драгоценных камней, которые при скупке не могут быть выкреплены из изделий или которые нецелесообразно выкреплять из изделия, определяется приборами с точностью до 0,1 карата.

Сдатчику должна быть предоставлена возможность убедиться в правильности определения массы сдаваемых им ценностей. Скупщик несет ответственность за правильность оценки принимаемых ценностей в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12. При согласии сдатчика с оценкой принимаемых ценностей скупщик выдает сдатчику для выплаты причитающейся ему суммы квитанцию в 2 экземплярах, подписанную скупщиком и сдатчиком. После выплаты сдатчику причитающейся суммы ему передается 1 экземпляр квитанции со штампом «оплачено».

13. В квитанции указываются:

а) наименование организации или фамилия и инициалы индивидуального предпринимателя-скупщика;

б) фамилия и инициалы сдатчика с указанием данных документа, удостоверяющего его личность;

в) наименование изделия, частей изделия и их количество, описание оттисков именника (для дореволюционных изделий – оттиска именника мастера) и пробирного клейма (для импортных изделий – оттиска импортного клейма);

г) наименование драгоценных металлов, проба, масса, договорная цена за грамм и стоимость;

д) наименование драгоценных камней, их количество и масса, договорная цена за карат, стоимость, в том числе в отношении:

бриллиантов крупных (от одного карата и выше), средних (от 0,30 до 0,99 карата), изумрудов, сапфиров, рубинов, александритов – также их размерно – весовая группа, группа цвета и чистоты;

алмазов огранки типа «Роза», бриллиантов мелких (до 0,29 карата) и бриллиантов упрощенной огранки – также их группа цвета и чистоты;

жемчуга природного и культивированного – количество жемчужин и их масса;

е) общая масса изделия;

ж) сумма, подлежащая выплате сдатчику ценностей.

14. Принятые ценности после их оплаты возврату не подлежат.

15. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляют уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы.

КАБИНЕТ МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

ПОСТАНОВЛЕНИЕ от 6 августа 1998 г. № 169

ОБ УСТАНОВЛЕНИИ СРОКОВ НАЧАЛА И ОКОНЧАНИЯ СЕЗОНОВ В РЕСПУБЛИКЕ БАШКОРТОСТАН И ПРИЗНАНИИ УТРАТИВШИМИ СИЛУ НЕКОТОРЫХ РЕШЕНИЙ КАБИНЕТА МИНИСТРО В РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН, РЕГУЛИРУЮЩИХ ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ТОВАРОВ

В связи с принятием постановления Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» Кабинет министров Республики Башкортостан постановляет:

1. **При обмене, возврате некачественной обуви, одежды, головных уборов сезонного назначения установить следующие сроки начала и окончания сезонов в Республике Башкортостан:**

с 1 ноября по 31 марта – зимний сезон;

с 1 апреля по 15 мая – весенний сезон;

с 16 мая по 15 сентября – летний сезон;

с 16 сентября по 31 октября – осенний сезон.

2. Признать утратившими силу:

постановление Совета Министров Республики Башкортостан от 24 ноября 1992 года № 378 «О мерах по выполнению Указа Президиума Верховного Совета Республики Башкортостан «О мерах по защите прав потребителей и усилении ответственности за нарушения правил торговли»;

постановление Кабинета министров Республики Башкортостан от 15 февраля 1994 года № 45 «О правилах продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров в Республике Башкортостан»;

постановление Кабинета министров Республики Башкортостан от 29 апреля 1994 года № 155 «Об утверждении правил продажи новых автомототранспортных средств»;

распоряжение Кабинета министров Республики Башкортостан от 8 ноября 1994 года № 1219-р;

распоряжение Кабинета министров Республики Башкортостан от 16 января 1995 года № 36-р;

распоряжение Кабинета министров Республики Башкортостан от 16 марта 1995 года № 296-р.

Премьер-министр Р.С. БАКИЕВ
Управляющий делами
Н.З. ГАФАРОВ

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 3 апреля 2020 г. № 442

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА ПРОВОДИМОГО ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ ИЛИ МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЧАСТИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ И ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК НА ТАКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И (ИЛИ) ВОЗНИКНОВЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ ИЛИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЛИБО НА ЕЕ ЧАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2002 № 830)

В соответствии со статьей 52.1 Закона Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемое Положение об особенностях отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. МИШУСТИН

Утверждено
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 3 апреля 2020 г. № 442

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОСОБЕННОСТЯХ ОТМЕНЫ, ЗАМЕНЫ ЛИБО ПЕРЕНОСА ПРОВОДИМОГО ОРГАНИЗАЦИЕЙ ИСПОЛНИТЕЛЬСКИХ ИСКУССТВ ИЛИ МУЗЕЕМ ЗРЕЛИЩНОГО МЕРОПРИЯТИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ В ЧАСТИ ПОРЯДКА И СРОКОВ ВОЗМЕЩЕНИЯ СТОИМОСТИ БИЛЕТОВ, АБОНЕМЕНТОВ И ЭКСКУРСИОННЫХ ПУТЕВОК НА ТАКИЕ МЕРОПРИЯТИЯ, ПРИ УГРОЗЕ ВОЗНИКНОВЕНИЯ И (ИЛИ) ВОЗНИКНОВЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ЧРЕЗВЫЧАЙНЫХ СИТУАЦИЙ, ВВЕДЕНИИ РЕЖИМА ПОВЫШЕННОЙ ГОТОВНОСТИ ИЛИ ЧРЕЗВЫЧАЙНОЙ СИТУАЦИИ НА ВСЕЙ ТЕРРИТОРИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ ЛИБО НА ЕЕ ЧАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2002 № 830)

1. Настоящее Положение устанавливает особенности отмены, замены либо переноса проводимого организацией исполнительских искусств или музеем зрелищного мероприятия, в том числе в части порядка и сроков возмещения стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок на такие мероприятия, при угрозе возникновения и (или) возникновении отдельных чрезвычайных ситуаций, введении режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации на всей территории Российской Федерации либо на ее части.

(в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

2. При отмене или переносе зрелищных мероприятий, проводимых организацией исполнительских искусств или музеем, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, организация исполнительских искусств или музей размещают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию об отмене или переносе зрелищных мероприятий, а в случае переноса зрелищного мероприятия также информацию о дате и времени проведения такого зрелищного мероприятия после даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, и о возможности его посещения по ранее приобретенному посетителем билету.

Информация об отмене или о переносе зрелищного мероприятия размещается организацией исполнительских искусств или музеем не позднее 14 календарных дней с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

В случае невозможности в установленный абзацем вторым настоящего пункта срок определить дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей размещают на своих официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о переносе зрелищного мероприятия, дата и время проведения которого будет объявлена организацией исполнительских искусств или музеем не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

(абзац введен постановлением Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

3. При отмене организацией исполнительских искусств или музеем проведения зрелищных мероприятий организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо, у которого приобретен билет, если договором уполномоченного лица с организацией исполнительских искусств или музеем на указанное уполномоченное лицо возложена обязанность по возмещению полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (далее – уполномоченное лицо), вправе предложить посетителю прийти на то же или иное зрелищное мероприятие после отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, либо возместить посетителю полную стоимость билета, абонемента или экскурсионной путевки.

3(1). При переносе зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо вправе предложить посетителю прийти на перенесенное зрелищное мероприятие по ранее приобретенному билету, абонементу или экскурсионной путевке, либо обменять ранее приобретенный посетителем билет, абонемент или экскурсионную путевку на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие.

Форма ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие (форма электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие), содержащая реквизиты ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие, в том числе информацию о перенесенном зрелищном мероприятии и денежной сумме, уплаченной посетителем за ранее приобретенной билет, абонемент или экскурсионную путевку, утверждается Министерством культуры Российской Федерации.

Обмен посетителю ранее приобретенного билета, абонемента или экскурсионной путевки на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом по его инициативе:

в день обращения посетителя об обмене билета, абонемента или экскурсионной путевки на ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено посетителем не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения;

в день обращения посетителя об обмене электронного билета, абонемента или экскурсионной путевки на электронный ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с использованием сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен и приобретен такой билет.

В случае если организация исполнительских искусств или музей не позднее 6 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не определили дату и время проведения перенесенного зрелищного мероприятия и не разместили информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», такое зрелищное мероприятие считается отмененным и организация исполнительских искусств, музей или уполномоченное лицо обязаны осуществить возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки (ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу;

в день обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, абонемента или экскурсионной путевки (электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие) в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен электронный билет (электронный ваучер).

Организация исполнительских искусств или музей обязаны провести все зрелищные мероприятия, перенесенные ими в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, не позднее 18 месяцев с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

Не позднее чем за 30 календарных дней до даты проведения перенесенного зрелищного мероприятия организация исполнительских искусств или музей обязаны начать обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку, а также разместить информацию об этом на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обмен ваучеров на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

в день обращения посетителя об обмене ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на билет, абонемент или экскурсионную путевку в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу;

в день обращения посетителя об обмене электронного ваучера на перенесенное зрелищное мероприятие на электронный билет, абонемент или экскурсионную путевку в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который был оформлен такой электронный ваучер.

Ваучер на перенесенное зрелищное мероприятие обменивается на билет, абонемент или экскурсионную путевку (электронный билет), дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие, дата и время которого были объявлены организацией исполнительских искусств или музеем, на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу или экскурсионной путевке, которые обменивались на ваучер. Под условиями понимаются диапазон видимости и категория мест (ряд, зона, сектор, уровень зрительного зала) в рамках одного тарифа, ценовая категория билета, абонемента или экскурсионной путевки, проведение мероприятия в том же населенном пункте (указанные условия учитываются в совокупности). В случае невозможности предоставить посетителю билет, абонемент или экскурсионную путевку, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на условиях, сопоставимых с условиями посещения мероприятия согласно билету, абонементу или экскурсионной путевке, которые обменивались на ваучер, организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом предоставляется посетителю с его согласия билет, абонемент или экскурсионная путевка, дающие право посетить перенесенное зрелищное мероприятие на лучших условиях (более высокая категория места) без взимания доплаты.

(п. 3(1) введен постановлением Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

4. Возврат полной стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки при отмене зрелищных мероприятий, проводимых организацией исполнительских искусств или музеем, в связи с введением режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения, осуществляется организацией исполнительских искусств, музеем или уполномоченным лицом посетителю по его инициативе:

(в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости электронного билета, электронного абонемента или электронной экскурсионной путевки в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с помощью сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», через который были оформлены и приобретены;

(в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

не позднее 180 дней со дня обращения посетителя о возврате стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу, которое может быть осуществлено им не ранее даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения.

(в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

5. Посетитель имеет право обратиться за возвратом стоимости билета, абонемента или экскурсионной путевки в организацию исполнительских искусств, музей или к уполномоченному лицу с даты отмены режимов, указанных в пункте 1 настоящего Положения:

не позднее 6 месяцев в случае, указанном в пункте 3 настоящего Положения;

не позднее 9 месяцев в случае, установленном в абзаце шестом пункта 3(1) настоящего Положения.

(п. 5 в ред. постановления Правительства РФ от 06.06.2020 № 830)

6. Возмещение стоимости билетов, абонементов и экскурсионных путевок, реализованных организацией исполнительских искусств и музеем в рамках специальных программ и акций, предусматривающих особые условия приобретения билетов, абонементов и экскурсионных путевок (в том числе льготы, скидки), а также возмещение стоимости именных билетов, именных абонементов или именных экскурсионных путевок осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

ПРАВИТЕЛЬСТВО РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ
от 8 апреля 2020 г. № 461

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ ВОЗВРАТА ТУРИСТАМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКАМ УПЛАЧЕННЫХ ИМИ ЗА ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ ДЕНЕЖНЫХ СУММ ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

В соответствии с частью пятой статьи 11.8 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» Правительство Российской Федерации постановляет:

Утвердить прилагаемые Правила возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора.

Председатель Правительства
Российской Федерации
М. МИШУСТИН

Утверждены
постановлением Правительства
Российской Федерации
от 8 апреля 2020 г. № 461

ПРАВИЛА ВОЗВРАТА ТУРИСТАМ И (ИЛИ) ИНЫМ ЗАКАЗЧИКАМ УПЛАЧЕННЫХ ИМИ ЗА ТУРИСТСКИЙ ПРОДУКТ ДЕНЕЖНЫХ СУММ ИЗ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ФОНДА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ ТУРОПЕРАТОРА

1. Настоящие Правила устанавливают порядок и условия возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из денежных средств фонда персональной ответственности туроператора в сфере выездного туризма (далее соответственно – фонд туроператора, туроператор) в случае принятия Правительством Российской Федерации решения о возврате туристам и (или) иным заказчикам

уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда туроператора в связи с наступлением обстоятельств, связанных с принятием иностранным государством решения об ограничении въезда туристов в страну (место) временного пребывания или возникновения обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а равно опасности причинения вреда их имуществу.

Перечень таких стран (мест) временного пребывания с указанием даты начала действия ограничений размещается Федеральным агентством по туризму на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Туроператор в 2-недельный срок (если иное не установлено Правительством Российской Федерации) со дня принятия Правительством Российской Федерации решения, предусмотренного статьей 11.8 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), направляет в объединение туроператоров в сфере выездного туризма (далее – объединение) уведомление о возврате туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда туроператора.

3. В течение 6 месяцев с даты направления уведомления, указанного в пункте 2 настоящих Правил, туроператор формирует реестр требований туристов и (или) иных заказчиков о возврате уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда туроператора (далее соответственно – требование о возврате, реестр требований).

Требование о возврате включается в реестр требований туроператором исходя из даты и времени получения туроператором такого требования от туриста и (или) иного заказчика.

В реестр требований не включаются требования туриста и (или) иного заказчика по договору о реализации туристского продукта, в который были внесены изменения в части сроков совершения путешествия.

Туроператор размещает на своем официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» информацию о сроках и порядке формирования реестра требований.

4. Турист и (или) иной заказчик либо их представители в течение срока, предусмотренного пунктом 3 настоящих Правил, предъявляют туроператору требование о возврате, к которому прилагаются документы, предусмотренные подпунктами «в» – «д» пункта 6 настоящих Правил.

Форма требования о возврате утверждается объединением и подлежит размещению на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Требование о возврате должно содержать следующие сведения:

фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства туриста, а в случае, если договор о реализации туристского продукта был заключен с иным заказчиком, также фамилия, имя, отчество (при наличии) и место жительства иного заказчика – физического лица, идентификационный номер налогоплательщика, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и место жительства иного заказчика – индивидуального предпринимателя, либо наименование, идентификационный номер налогоплательщика, основной государственный регистрационный номер и место нахождения иного заказчика – юридического лица;

номер договора о реализации туристского продукта (при наличии) и дата его заключения;

период туристской поездки (период фактического предоставления услуг);

общая цена туристского продукта в соответствии с договором о реализации туристского продукта;

размер денежной суммы, подлежащей возврату;

перечень оказанных туристу услуг, входящих в состав туристского продукта (в случае если такие услуги оказывались);

реквизиты банковского счета туриста и (или) иного заказчика либо их представителей для перечисления денежной суммы, подлежащей возврату из средств фонда туроператора.

Под представителем туриста или иного заказчика понимается лицо, действующее на основании надлежаще оформленной доверенности.

Под уплаченной за туристский продукт денежной суммой, подлежащей возврату из денежных средств фонда туроператора, понимаются расходы, понесенные туристом и (или) иным заказчиком в соответствии с договором о реализации туристского продукта.

5. Возврат туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда туроператора осуществляется объединением при следующих условиях:

договор о реализации туристского продукта между туроператором и туристом и (или) иным заказчиком либо их представителями заключен до принятия Правительством Российской Федерации решения, предусмотренного частью первой статьи 11.8 Федерального закона;

туристом и (или) иным заказчиком была осуществлена оплата туристского продукта в соответствии с договором о реализации туристского продукта полностью либо частично;

период фактического предоставления туристских услуг в соответствии с договором о реализации туристского продукта полностью либо частично совпадает с периодом действия ограничений по въезду туристов в страну (место) временного пребывания, указанную в перечне иностранных государств,

ограничивших въезд туристов в страну (место) временного пребывания, и стран (мест), в которые ограничен выезд туристов в связи с возникновением обстоятельств, свидетельствующих о возникновении в стране (месте) временного пребывания туристов угрозы безопасности их жизни и здоровью, а также опасности причинения вреда их имуществу, размещенный на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

сумма денежных средств, указанная в требовании о возврате, не может превышать фактически оплаченную туристом и (или) иным заказчиком сумму денежных средств по договору о реализации туристского продукта;

общий объем денежных средств, указанных в требованиях о возврате, включенных в реестр требований, представленный туроператором в объединение, не должен превышать фактический размер фонда туроператора;

наличие у туроператора, в том числе в отношении которого было принято решение об освобождении от финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма и уплаты взносов в фонд туроператора, финансового обеспечения ответственности туроператора в сфере выездного туризма, действующего в течение срока формирования реестра требований, а также в течение 120 дней после даты окончания его формирования;

туроператор не должен находиться в процессе реорганизации, ликвидации, в отношении его не введена процедура банкротства, деятельность туроператора не должна быть прекращена в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Возврат уплаченной за туристский продукт денежной суммы осуществляется за вычетом стоимости фактически оказанных туристу услуг, входящих в состав туристского продукта.

6. Для исполнения своих обязательств по возврату туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими денежных сумм за туристский продукт из средств фонда туроператор представляет в объединение следующие документы в бумажном виде либо в виде электронного документа, заверенного усиленной квалифицированной электронной подписью:

а) реестр требований, подписанный руководителем и главным бухгалтером (при наличии) туроператора и скрепленный печатью туроператора (при наличии), содержащий следующие сведения:

полное наименование туроператора;

основание для осуществления возврата туристам и (или) иным заказчикам уплаченных ими за туристский продукт денежных сумм из средств фонда, предусмотренное частью первой статьи 11.8 Федерального закона;

дата направления реестра требований;

размер фонда туроператора на дату подачи реестра требований;

общий размер денежных средств, подлежащих возврату туристам и (или) иным заказчикам из средств фонда туроператора (в рублях, указывается цифрами с двумя знаками после запятой и прописью) (с учетом условия, установленного абзацем девятым пункта 5 настоящих Правил);

б) требования о возврате, включенные в реестр требований;

в) копии паспортов или иных документов, удостоверяющих личность туристов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

г) копии договоров о реализации туристского продукта (в случае заключения договора о реализации туристского продукта на бумажном носителе) или договоров о реализации туристского продукта в форме электронного документа на электронном носителе информации (в случае заключения договора о реализации туристского продукта в форме электронного документа);

д) документы, подтверждающие факт оплаты туристом и (или) иным заказчиком услуг туроператора в соответствии с договором о реализации туристских услуг или надлежащим образом заверенные копии таких документов.

7. В течение 60 рабочих дней со дня поступления документов, указанных в пункте 6 настоящих Правил, объединение осуществляет выплаты из средств фонда туроператора путем перечисления денежных средств на счет в банке, указанный туристом и (или) иным заказчиком либо их представителями в требовании о возврате, и информирует туроператора и Федеральное агентство по туризму об осуществлении выплат из средств фонда туроператора в соответствии с реестром требований и о размере таких выплат либо отказывает в такой выплате и информирует туроператора об отказе с указанием оснований, предусмотренных пунктом 8 настоящих Правил.

8. Основаниями для отказа в удовлетворении требований о возврате являются:

а) непредставление (представление не в полном объеме) в объединение документов, предусмотренных пунктом 6 настоящих Правил;

б) наличие в документах, указанных в пункте 6 настоящих Правил, неполных или недостоверных сведений;

в) несоответствие требования о возврате условиям, указанным в пункте 5 настоящих Правил.

9. В случае отказа в удовлетворении требований о возврате по основаниям, предусмотренным подпунктами «а» и «б» пункта 8 настоящих Правил, туроператор вправе повторно представить в объединение документы, предусмотренные пунктом 6 настоящих Правил.

10. Выплата денежных средств туристу и (или) иному заказчику либо их представителям из средств фонда осуществляется в рублях.

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

ПИСЬМО
от 11 января 2016 г. № 01/37-16-29

О РАЗЪЯСНЕНИИ ОТДЕЛЬНЫХ ПОЛОЖЕНИЙ ПРАВИЛ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Список изменяющих документов
(с изм., внесенными Решением Верховного Суда РФ от 27.11.2017 № АКПИ17-892, Апелляционным определением Верховного Суда РФ от 06.03.2018 № АПЛ18-18)

Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека рассмотрела обращение и на основании пункта 6.2 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 года № 322, и пункта 6 статьи 40 Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1) по существу поставленных в нем вопросов разъясняет следующее.

1. В отношении понятия «цена номера (места в номере)», приведенного в пункте 3 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 года № 1085 (далее – Правила), необходимо исходить из того, что оно подразумевает установление и, соответственно, доведение до потребителей единой цены за временное проживание и оказание иных сопутствующих услуг, определяемых исполнителем самостоятельно.

Информация о таких услугах должна своевременно доводиться до потребителей (см. раздел II Правил) в целях обеспечения правильного выбора гостиничных услуг, изначально имеющих комплексный характер в силу определения, приведенного в пункте 3 тех же Правил.

2. Цена номера (места в номере) должна быть одинаковой для всех потребителей (см. пункт 6 Правил), поскольку в отношении гостиничного обслуживания должно быть обеспечено исполнение соответствующего общего правила на этот счет (применительно к публичным договорам), закрепленного в статье 426 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

В этой связи также следует иметь в виду, что, согласно пункту 2 статьи 426 ГК РФ, «иные условия публичного договора не могут устанавливаться исходя из преимуществ отдельных потребителей или оказания им предпочтения, за исключением случаев, если законом или иными правовыми актами допускается предоставление льгот отдельным категориям потребителей».

Это, в частности, означает, что разрабатываемые и реализуемые исполнителями гостиничных услуг разного рода маркетинговые стратегии, направленные на повышение их привлекательности, должны быть адресованы изначально неопределенному кругу потребителей.

3. Положения пункта 15 Правил в целом, также как и его подпункта «а» следует рассматривать в причинно-следственной связи с пунктом 16 Правил, т.е. гарантированное бронирование, предусматривающее, что «в случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере)», размер которой в любом случае не может превышать плату за сутки, считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о таких условиях бронирования.

4. Документы, удостоверяющие личность, перечисленные в пункте 5 Положения о государственной системе миграционного и регистрационного учета, а также изготовления, оформления и контроля обращения документов, удостоверяющих личность, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 6 августа 2015 года № 813 (вступает в силу с 1 января 2016 года), которое имеет самостоятельную область применения, с предметом правового регулирования отношений по предоставлению гостиничных услуг (в частности, с пунктом 19 Правил) непосредственно никак не связаны.

5. Согласно пункту 1 статьи 420 ГК РФ, «договором признается соглашение двух или нескольких лиц об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей».

В оценке существа любого обязательственного правоотношения, основанного на договоре, необходимо в первую очередь исходить из того, что по общему правилу, закрепленному в пункте 2 статьи 1 ГК РФ, граждане (физические лица) и юридические лица свободны в определении любых, не противоречащих законодательству, условий договора. При этом понуждение к заключению договора не допускается (пункт 1 статьи 421 ГК РФ), а, вступая в договорные отношения, стороны приобретают и осуществляют свои права исключительно своей волей и в своем интересе (пункт 2 статьи 1 ГК РФ). Однако «при установлении, осуществлении и защите гражданских прав и при исполнении гражданских обязанностей участники гражданских правоотношений должны действовать добросовестно» (пункт 3 статьи 1 ГК РФ),

а как таковая «добросовестность участников гражданских правоотношений и разумность их действий предполагаются» (пункт 5 статьи 10 ГК РФ).

В соответствии с пунктом 4 статьи 421 ГК РФ «условия договора определяются по усмотрению сторон, кроме случаев, когда содержание соответствующего условия предписано законом или иными правовыми актами». На то же указывает и пункт 1 статьи 422 ГК РФ, согласно которому «договор должен соответствовать обязательным для сторон правилам, установленным законом и иными правовыми актами (императивным нормам), действующим в момент его заключения».

Вышеизложенное применительно к пункту 20 Правил означает, что исполнитель при заключении договора с потребителем на предоставление гостиничных услуг обязан обеспечить включение в него всех тех положений, которые предусмотрены его подпунктами «а» – «е». При этом в вопросе о форме договора надлежит руководствоваться положениями статьи 434 ГК РФ (в их взаимосвязи с нормами статьи 432 ГК РФ), в частности, исходить из того, что письменная форма договора (см. пункт 2 статьи 434 ГК РФ) считается соблюденной, если письменное предложение заключить договор принято в порядке, предусмотренном пунктом 3 статьи 438 ГК РФ.

6. Правоприменение пункта 21 Правил в целом должно осуществляться во взаимосвязи с положениями пункта 19, а при решении вопросов о заключении договора на предоставление гостиничных услуг с потребителем, являющимся несовершеннолетним лицом в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет, и его регистрации по месту пребывания в гостинице исполнителю следует руководствоваться соответствующими положениями статей 26 и 27 ГК РФ.

При этом применительно к рассматриваемым правоотношениям следует иметь в виду, что общее правило, сформулированное в абзаце первом пункта 1 статьи 26 ГК РФ, согласно которому «несовершеннолетние в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет совершают сделки, за исключением названных в пункте 2 настоящей статьи, с письменного согласия своих законных представителей – родителей, усыновителей или попечителя» не означает, что наличие такого рода предварительного письменного согласия является в каждом случае обязательным условием для предоставления гостиничных услуг соответствующему несовершеннолетнему лицу, а его отсутствие – основанием для отказа в заключении публичного договора, поскольку действительность сделки (а следовательно, и дееспособность несовершеннолетнего) в последующем может быть подтверждена письменным одобрением его родителями, усыновителями или попечителем, что следует из содержания второго абзаца пункта 1 статьи 26 ГК РФ.

7. В вопросе оплаты гостиничных услуг, помимо пункта 28 Правил, в первую очередь надлежит руководствоваться соответствующими положениями пункта 1 статьи 781 ГК РФ и статьи 37 Закона № 2300-1, имея

в виду, что по договору возмездного оказания услуг заказчик (потребитель) обязан оплатить услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре с исполнителем (о праве исполнителя устанавливать порядок и способы оплаты номера (места в номере) см. также пункт 25 Правил).

КонсультантПлюс: примечание.
П. 8 признан недействующим со дня принятия (Решение ВС РФ от 27.11.2017 № АКПИ17-892, Определение ВС РФ от 06.03.2018 № АПЛ18-18).

8. В соответствии с пунктом 29 Правил «плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом», т.е. временем, установленным исполнителем для заезда и выезда потребителя, определяемым с учетом положений пункта 23 Правил.

В соответствии с пунктом 25 Правил «исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания».

Поскольку, согласно второму абзацу пункта 29 Правил, «в случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем», информация о таком порядке, также как и сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы, доводится до потребителя в числе обязательной информации об оказываемых услугах, перечень которой приведен в пункте 10 Правил, в порядке, предусмотренном пунктом 11 Правил.

Что же касается содержания последнего абзаца пункта 29 Правил, то его следует соотносить с первым абзацем этого же пункта, а также с положениями пунктов 23 и 25 Правил.

Это означает, что при использовании исполнителем посуточной оплаты проживания в качестве изначальной минимальной расчетной суммы для оплаты гостиничных услуг и при расчетном часе в 12 часов текущих суток по местному времени, в том случае, когда потребитель заезжает и размещается в гостинице после 0 часов 00 минут до названного установленного расчетного часа, а выезжает, к примеру, на следующий день до расчетного часа, исполнитель не может взимать с него за этот период времени (т.е. в день заезда до расчетного часа) плату за полные сутки, в результате чего общая сумма, подлежащая оплате, составит не плату за двое суток, а максимум – за 1,5 суток.

Одновременно следует иметь в виду, что, поскольку в последнем абзаце пункта 29 Правил никак не упоминается для целей его правоприменения выезд потребителя, это означает, что он в этой связи не подлежит автономному применению в ситуации, когда и время размещения (заезда), и время выезда из гостиницы при посуточной оплате проживания приходится на период с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа.

9. Применительно к пунктам 32 и 33 Правил необходимо иметь в виду, что правовой основой для одностороннего отказа от исполнения договора возмездного оказания услуг для его сторон в общем и целом служат положения статьи 782 ГК РФ, а для реализации потребителем права на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) – положения статьи 32 Закона 2300-1.

При этом вопрос о фактически понесенных расходах исполнителя, которые должен возместить потребитель в силу пункта 1 статьи 782 ГК РФ, статьи 32 Закона № 2300-1 и пункта 32 Правил и которые в любом случае должны быть обоснованы, будет разрешаться индивидуально, поскольку размер таких расходов зависит от стадии исполнения соответствующего обязательства, на которой потребитель воспользовался своим правом, и условий оплаты гостиничных услуг, определенных в договоре.

10. В вопросах, связанных с правоприменением пункта 37 Правил, исполнителям в зависимости от ситуации и личности причинителя вреда следует руководствоваться § 1 главы 59 ГК РФ, а также положениями статьи 15 ГК РФ. При этом следует иметь в виду, что основания ответственности потребителя, о которых говорится в пункте 37 Правил, не связаны с ситуацией, при которой «должник обязан возместить кредитору убытки, причиненные неисполнением или ненадлежащим исполнением обязательства» (см. статью 393 ГК РФ), ибо в силу положений пункта 2 статьи 307 ГК РФ обязательства (в том числе предусматривающие возмещение убытков) могут в равной степени возникать как из договоров, так и вследствие причинения вреда.

Руководитель
А.Ю. ПОПОВА

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ:

450008, г. Уфа,
ул. Цюрупы, 13, кабинет 703

8 (347) 218-09-78
телефон «горячей линии»

с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов