В связи с тем, что ритуальные услуги относятся к разряду бытовых, на правоотношения, возникающие при оказании услуг населению (физическим лицам), распространяется действие законодательства о защите прав потребителей.

 В соответствии со ст. 8 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 23.11.2009) О защите прав потребителей (далее - Закон), потребитель (физическое лицо) вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об исполнителе, режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Статья 9 Закона устанавливает, что исполнитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель, продавец - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

На основании статья 10 Закона исполнитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

При этом информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг),

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг),

- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг);

- информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги).

Перечисленная информация должна доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Постановление Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения" (далее - Правила) 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);

- 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).

Пункт 3 Правил устанавливает, что исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ), форм и (или) условий их предоставления;

- указание на обозначение стандартов (при наличии), в соответствии с которыми оказываются услуги (выполняются 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);

- требования, которые должны обеспечивать безопасность оказания услуги (выполняемой работы) для потребителя, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя;

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

- образцы (модели) изготавливаемых изделий либо их эскизы;

- 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 Российской Федерации.

Информация должна находиться в удобном для обозрения месте.

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

На основании п. 4 Правил, при оказании бытовых услуг (в т.ч. ритуальных) с потребителем должен заключаться Договор. Оформляется он в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

- 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) 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.

Уважаемые потребители! В случае несоблюдения хозяйствующими субъектами, оказывающими ритуальные услуги, необходимо направить в адрес исполнителя письменную претензию. "Данный текст был скопирован с сайта https://regionkuv.orb.ru. При использовании просим ссылаться на первоисточник