

## ПРОТОКОЛ №2

заседания комиссии по вопросам защиты прав потребителей в  
муниципальном образовании «Карсунский район» Ульяновской области

26.06.2023, 10 ч. 00 мин.  
р.п. Карсун, администрация  
муниципального образования  
«Карсунский район»  
Ульяновской области

**Председатель комиссии:** Лисин В.М.

**Заместитель председателя:** Зиннуров Л.Д.

**Секретарь:** Шемырева Н.В.

**Присутствовали члены комиссии:** Казаков В.Ю., Никишина И.В., Лазарев М.Е., Котельникова И.В..

### ПОВЕСТКА

1. Проблемные вопросы при оказании населению услуг по ремонту технически сложных товаров бытового назначения, обеспечение защиты их потребительских прав.

**Докладчик:** Фазуллин А.К.- начальник территориального отдела управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Карсунском районе.

### СЛУШАЛИ:

Фазуллин А.К. доложил, что основой для развития и регулирования отношений между потребителями и производителями услуг является Закон РФ «О защите прав потребителей», соблюдение, которого является неотъемлемой частью социальной политики государства.

Наряду с Законом РФ «О защите прав потребителей» существуют «Правила бытового обслуживания населения», действия которых распространяются на всех юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, работающих в сфере оказания бытовых услуг.

Обязательным условием оказания бытовых услуг является их безопасность для жизни и здоровья клиентов, безопасность труда работников предприятий.

В соответствии с требованиями законодательства на каждом предприятии по оказанию услуг по ремонту радио-теле-аппаратуры и сложной бытовой техники должны быть квалифицированные кадры, необходимое оборудование, качественные материалы и обеспечена безопасность ведения ремонтных работ.

Важным условием отношений между исполнителем услуги и потребителем является договор. Именно он - главный документ в случае возникновения

конфликта или жалобы потребителя. В соответствии с законодательством функции договора выполняют бланки строгой отчетности (БСО). Они одновременно являются и договором, и платежным документом.

Однако предприятия по оказанию бытовых услуг часто не используют ни БСО, ни ККМ.

Довольно часто серьезные претензии потребителями предъявляются в сфере оказания услуг по ремонту теле-радио-аппаратуры и бытовой техники. Здесь проблема в том, что на потребительском рынке покупатель приобретает технику в основном импортного производства или известных в России фирм-изготовителей. Специализированные торговые сети имеют свои сервисные центры. Претензий могут предъявляться лишь по срокам исполнения услуг и их качеству. Здесь все зависит от квалификации специалистов по ремонту, наличия запчастей, материалов и качеств диагностики. Покупатели из отдаленных населенных пунктов, обладатели современной техники испытывают серьезные затруднения с ремонтом сложной бытовой техники. В основном, ее нужно везти в город Ульяновск, где есть авторизованные сервисные центры. Выездная форма оказания таких услуг практически не развита.

А ведь право на выбор – является одним из основополагающих прав потребителей.

#### **РЕШИЛИ:**

1. Информацию докладчика принять к сведению.
2. Рекомендовать территориальному отделу управления Роспотребнадзора по Ульяновской области в Карсунском районе продолжить работу по оказанию консультаций населению по проблемным вопросам при получении услуг по ремонту технически сложных товаров бытового назначения.
3. Разместить на информационном стенде перечень технически сложных товаров, в отношении которых требования потребителя об их замене подлежат удовлетворению в случае обнаружения в товарах существенных недостатков.

Председатель комиссии



В.М.Лисин