



КАБІНЕТ МІНІСТРІВ УКРАЇНИ

ПОСТАНОВА

від 16 травня 1994 р. N 313

Київ

Про затвердження правил побутового обслуговування населення

Із змінами і доповненнями, внесеними постановами Кабінету Міністрів України від 4 червня 1999 року N 974, від 1 вересня 1999 року N 1622, від 6 травня 2001 року N 450, від 15 лютого 2002 року N 158, від 26 грудня 2011 року N 1408, від 25 грудня 2013 року N 955

Відповідно до [Закону України "Про захист прав споживачів"](#) Кабінет Міністрів України **ПОСТАНОВЛЯЄ:**

1. Затвердити Правила побутового обслуговування населення, що додаються, та ввести їх в дію з 1 липня 1994 року.
2. Установити, що Міністерство економічного розвитку і торгівлі розробляє та затверджує нормативні документи з питань надання побутових послуг.

(пункт 2 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 15.02.2002 р. N 158, у редакції постанови Кабінету Міністрів України від 26.12.2011 р. N 1408)

3. Раді міністрів Автономної Республіки Крим, обласним, Київській та Севастопольській міським державним адміністраціям забезпечити доведення Правил побутового обслуговування населення, нормативних документів на побутові послуги та інструкції щодо оформлення замовлень з окремих видів послуг та їх виконання до господарюючих суб'єктів.

(пункт 3 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 15.02.2002 р. N 158)

4. Державній інспекції з питань захисту прав споживачів:

(абзац перший пункту 4 в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 15.02.2002 р. N 158, із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.12.2011 р. N 1408)

установити контроль за дотриманням Правил побутового обслуговування населення, нормативних документів на побутові послуги та інструкції щодо оформлення замовлень з окремих видів послуг та їх виконання;

постійно аналізувати практику застосування цих Правил та нормативних документів і при необхідності вносити пропозиції про їх вдосконалення.

(абзац третій пункту 4 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.12.2011 р. N 1408)

**Виконуючий обов'язки
Прем'єр-міністра України
Міністр
Кабінету Міністрів України**

**Ю.ЗВЯГІЛЬСЬКИЙ
І. ДОЦЕНКО**

Інд.23

ЗАТВЕРДЖЕНО
постановою Кабінету Міністрів
України
від 16 травня 1994 р. N 313
(в редакції постанови
Кабінету Міністрів України
від 4 червня 1999 р. N 974)

ПРАВИЛА побутового обслуговування населення

(У тексті Правил слово "Держспоживзахист" в усіх відмінках замінено словом "Держстандарт" у відповідному відмінку згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 15 лютого 2002 року N 158)

Загальні положення

1. Ці Правила визначають основні вимоги до побутового обслуговування населення і регулюють відносини між замовниками та виконавцями у наданні побутових послуг на території України.

2. У цих Правилах наведені нижче терміни вживаються у такому значенні:

замовники - особи, яким надаються побутові послуги;

виконавці - суб'єкти підприємницької діяльності (юридичні особи незалежно від форми власності та фізичні особи), які надають побутові послуги;

побутове обслуговування населення - організована діяльність суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язана з наданням побутових послуг;

побутова послуга - вид діяльності суб'єктів підприємницької діяльності, пов'язаної із задоволенням конкретної побутової потреби індивідуального замовника.

3. Діяльність з надання побутових послуг регулюється [Законами України "Про підприємництво"](#), ["Про захист прав споживачів"](#), ["Про патентування деяких видів підприємницької діяльності"](#), ["Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг"](#), ["Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення"](#), іншими нормативно-правовими актами, а також цими Правилами.

(пункт 3 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 06.05.2001 р. N 450)

Організаційні засади провадження діяльності з надання побутових послуг

4. Виконавці здійснюють побутове обслуговування населення після їх державної реєстрації як суб'єктів підприємницької діяльності, а у випадках, передбачених законодавством, - за наявності торгового (спеціального торгового) патенту.

(абзац перший пункту 4 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 01.09.99 р. N 1622)

Державна реєстрація суб'єктів підприємницької діяльності проводиться відповідно до [Закону України "Про підприємництво"](#).

Перелік окремих видів послуг, надання яких вимагає наявності торгових (спеціальних торгових) патентів та спеціальних дозволів (ліцензій), а також порядок їх видачі виконавцям визначаються відповідними нормативно-правовими актами.

5. Виконавці для провадження діяльності з надання побутових послуг залежно від специфіки побутових послуг, що надаються, можуть мати окремі приміщення або будівлі, павільйони, кіоски, пересувні майстерні та приймальні пункти, спеціально обладнані відповідним устаткуванням.

6. Виконавці повинні:

забезпечити знання і виконання своїми працівниками, які здійснюють побутове обслуговування замовників, цих Правил та дотримання інших нормативно-правових актів, що регулюють надання побутових послуг;

створити матеріально-технічну базу, забезпечити наявність обладнання та устаткування для надання побутових послуг згідно з установленими нормативами;

формуванню ціни на послуги відповідно до законодавства залежно від їх складності та якості;

забезпечити необхідний рівень кваліфікації працівників, зайнятих обслуговуванням замовників;

забезпечити відповідність виробничих приміщень, будівель, робочих місць, де провадиться діяльність з надання побутових послуг, необхідним екологічним і санітарно-гігієнічним умовам та вимогам нормативно-правових актів з питань охорони праці.

7. У приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників місці повинні розміщуватися:

ці Правила;

витяг із [Закону України "Про захист прав споживачів"](#) в частині надання послуг;

перелік побутових послуг, що надаються;

інформація про повне найменування виконавця, його адреса, номери телефонів, прізвище, ім'я та по батькові керівника (власника);

копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов'язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню, ліцензуванню;

зразки матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;

ціни і тарифи на послуги, матеріали та вироби;

перелік нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;

гарантійні зобов'язання виконавця послуг;

інформація про працівників, які обслуговують замовників, номери телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держспоживінспекції, перелік категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг;

(абзац одинадцятий пункту 7 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.12.2011 р. N 1408)

книга заяв і пропозицій.

У разі надання послуг поза межами приміщення виконавець повинен забезпечити умови для ознайомлення замовника з цими Правилами, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг, номер свідоцтва про державну реєстрацію та назву органу, що провів державну реєстрацію.

8. На фасаді приміщення виконавця повинно бути зазначено державною мовою його назву, найменування власника або уповноваженого ним органу, режим роботи.

У разі закриття приміщення для проведення ремонту, переобладнання тощо виконавець повинен попередити про це громадян, розмістивши поряд з табличкою про режим роботи інформацію про дату і термін закриття.

Порядок надання побутових послуг населенню

9. Побутові послуги надаються замовникам згідно з угодами, документальним підтвердженням укладення яких є такі документи: договір, розрахунковий документ встановленої форми.

(абзац перший пункту 9 із змінами, внесеними згідно з постановами Кабінету Міністрів України від 06.05.2001 р. N 450, від 15.02.2002 р. N 158)

Права, обов'язки, відповідальність виконавця і замовника, передбачені цими Правилами, діють з моменту укладення угоди про надання побутової послуги.

10. Виконавець має право на відмову у прийманні замовлень на побутові послуги, якщо він не може забезпечити належне їх виконання.

11. Замовлення на послуги приймаються як у приміщенні виконавця, так і поза його межами з обов'язковим оформленням угоди, як це передбачено пунктом 9 цих Правил.

12. Термін виконання замовлення встановлюється за погодженням сторін.

13. Розрахунковими документами, що засвідчують факт надання послуги, можуть бути: касовий чек - для виконавців, які у розрахунках із замовниками використовують реєстратори розрахункових операцій (розрахункова квитанція у разі виходу такого реєстратора з ладу або тимчасового відключення електроенергії), квитанція - для виконавців, які згідно із законодавством не застосовують таких реєстраторів.

(пункт 13 в редакції постанови Кабінету Міністрів України від 06.05.2001 р. N 450, із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 25.12.2013 р. N 955)

14. Розрахунки із замовниками за надані послуги здійснюються у готівковій, безготівковій чи в іншій формі відповідно до законодавства.

15. Порядок оплати вартості послуг визначається виконавцем за погодженням із замовником. Він може передбачати повний розрахунок під час оформлення замовлення або часткову оплату з остаточним розрахунком під час отримання замовлення. В

останньому випадку після кожної завершені і сплаченої операції з надання послуги замовнику видається розрахунковий документ.

16. Вартість послуг і матеріалів виконавця оплачується замовником за цінами, що діяли на день оформлення замовлення, якщо інше не передбачено умовами угоди.

У разі надання виконавцем на прохання замовника додаткових послуг, не передбачених замовленням, їх вартість оплачується замовником за цінами, що діяли на час оформлення замовлення на ці послуги.

17. Замовлення на послуги можуть виконуватися як із сировини, комплектуючих виробів та інших матеріалів (далі - матеріали) виконавця, так і матеріалів замовника.

18. Вартість речей і матеріалів замовника визначається та оформлюється документально за погодженням сторін або на основі поданих документів, що засвідчують їх ціну.

19. Види, кількість і якість матеріалів, необхідних для надання послуг, визначаються виконавцем відповідно до нормативно-технічних документів за погодженням із замовником.

20. У разі відсутності матеріалів або неможливості під час оформлення замовлення визначити необхідний для надання побутової послуги обсяг матеріалів, використання їх попередньо погоджується із замовником, а вартість оплачується ним після виконання послуг за цінами, що діяли на день надходження матеріалів.

21. Підставою для одержання замовлення (послуги) є пред'явлений касовий (товарний) чек, договір, квитанція чи квиток.

22. У разі втрати замовником документа, що надає йому право на отримання замовлення, останнє видається за письмовою заявою замовника та поданням документа, який посвідчує його особу. Одночасно поновлюється право замовника на гарантійне обслуговування, якщо таке обслуговування передбачене нормативно-технічними документами на виконання цього замовлення.

23. Гарантійні зобов'язання виконавця стосовно надання послуг визначаються [Законом України "Про захист прав споживачів"](#) та відповідними нормативно-правовими актами.

24. Документами, що надають право замовникові на вимогу усунення недоліків у гарантійний термін, є касовий (товарний) чек, договір, квитанція або гарантійний талон.

Обов'язки, права та відповідальність виконавця

25. Виконавець зобов'язаний забезпечити:

надання послуг відповідно до вимог цих Правил, інших нормативно-правових актів та умов угоди;

виконання гарантійних зобов'язань щодо виготовлених виробів і відремонтованих ним речей;

дотримання термінів виконання замовлення;

належний рівень культури обслуговування;

надання замовникові повної, доступної та достовірної інформації про послуги;

збереження прийнятих від замовника для надання послуги речей та матеріалів, а також використання їх за призначенням;

відшкодування збитків, заподіяних замовнику невиконанням або неналежним виконанням умов угоди, а також у разі втрати, псування чи пошкодження із своєї вини речей та матеріалів, прийнятих від замовника для надання послуг, у розмірах, передбачених угодою;

дотримання встановленого режиму роботи;

виплату замовникові у разі порушення умов угоди неустойки (пені), якщо це передбачено умовами угоди. Виплата неустойки (пені) не звільняє виконавця від виконання замовлення;

повернення замовникові невикористаних матеріалів, наданих замовником, а також, за його бажанням, усіх заміненних за плату деталей та комплектуючих виробів;

попередження замовника про недоброякісність або непридатність матеріалів, наданих замовником, а також про інші незалежні від виконавця обставини, що можуть погіршувати споживчі властивості замовлення.

26. Виконавець має право відмовитися від виконання угоди у разі, коли замовник, незважаючи на своєчасне і обгрунтоване попередження, у відповідний термін не замінить свої недоброякісні або непридатні матеріали, не змінить вказівок про спосіб виконання послуги.

27. У разі неявки замовника за отриманням виробу виконавець має право через шість місяців після визначеного угодою терміну виконання замовлення і після дворазового письмового нагадування (з повідомленням) реалізувати виріб в установленому порядку. При цьому кошти, отримані від реалізації, за вирахуванням сум, які належать виконавцеві (у тому числі витрат на повідомлення замовника про виконання замовлення, його зберігання і реалізацію), вносяться на депозит нотаріальної контори на ім'я замовника.

28. У разі невиконання або неналежного виконання обов'язків, визначених цими Правилами та угодою, виконавець несе відповідальність у порядку, передбаченому законодавством та угодою між ним і замовником.

Виконавець не звільняється від відповідальності у разі псування чи пошкодження речей та матеріалів внаслідок їх особливих властивостей, які він не зміг виявити під час прийняття замовлення.

29. Виконавець не несе відповідальності за недоліки у наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли не з його вини.

Претензії до якості виконання замовлення не задовольняються у разі, якщо замовник не підтвердить своїх вимог.

Обов'язки та права замовника

30. Замовник зобов'язаний прийняти та оплатити вартість наданих згідно з умовами угоди послуг.

31. У разі неотримання замовником без поважних причин замовлення у визначений угодою термін з урахуванням обумовленого пільгового терміну він повинен відшкодувати виконавцю вартість зберігання замовлення.

32. Замовник має право на:

повну, доступну та достовірну інформацію про послуги і виконавця;

безпеку послуг для його життя, здоров'я, майна та навколишнього природного середовища;

перевірку якості наданої йому послуги.

33. У процесі виконання замовлення замовник має право вносити до нього часткові зміни, які приймаються виконавцем за умови, що виконання їх технічно і технологічно можливе. Якщо зміни впливають на вартість послуги, їх внесення повинно бути оформлене документально і враховане під час остаточного розрахунку за надані послуги за цінами, які діяли на час внесення змін.

34. Замовник має право анулювати замовлення і розірвати угоду з власної ініціативи до закінчення терміну його виконання. При цьому замовник оплачує виконавцю вартість виконаної роботи і відшкодовує йому збитки, заподіяні розірванням угоди.

35. У разі невиконання або неналежного виконання виконавцем умов угоди замовник користується правами, наданими законодавством.

Прикінцеві положення

36. Контроль за дотриманням цих Правил здійснюється місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування, Держспоживінспекцією та її територіальними органами, іншими органами виконавчої влади у межах наданих їм повноважень.

(пункт 36 із змінами, внесеними згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 26.12.2011 р. N 1408)

37. Усі спірні питання між виконавцем та замовником вирішуються у визначеному законодавством порядку.

38. Послуги з ремонту і технічного обслуговування транспортних засобів, зберігання транспортних засобів на автостоянках, транспортні та ритуальні послуги, послуги ломбардів і прокату надаються відповідно до окремих нормативно-правових актів.

