

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**14 декабря 2004 г. N 1590**

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПРАВИЛ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

(в ред. постановлений Совмина от 16.03.2005 N 285,  
от 27.11.2007 N 1615, от 15.10.2008 N 1533, от 23.12.2008 N 2010,  
от 14.01.2009 N 26, от 19.05.2009 N 646, от 29.07.2009 N 997,  
от 29.09.2010 N 1401, от 06.07.2011 N 912, от 12.08.2011 N 1089,  
от 11.07.2012 N 635, от 02.04.2015 N 268, от 18.05.2016 N 391,  
от 12.01.2017 N 22)

В соответствии со [статьей 39](#) Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года "О защите прав потребителей" Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:  
(в ред. [постановления](#) Совмина от 14.01.2009 N 26)

1. Утвердить прилагаемые [Правила](#) бытового обслуживания потребителей.

2. Предоставить право Министерству антимонопольного регулирования и торговли давать разъяснения о порядке применения [Правил](#) бытового обслуживания потребителей, утвержденных настоящим постановлением.

(в ред. [постановления](#) Совмина от 12.01.2017 N 22)

---

Пункт 3 вступил в силу с 14 декабря 2004 года ([пункт 4](#) данного документа).

---

3. Республиканским органам государственного управления, иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным исполнительным и распорядительным органам привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим постановлением.

4. Настоящее постановление вступает в силу через два месяца после его официального опубликования, за исключением [пункта 3](#), вступающего в силу со дня его подписания.

Первый заместитель  
Премьер-министра Республики Беларусь

В.Семашко

УТВЕРЖДЕНО  
Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
14.12.2004 N 1590  
(в редакции постановления  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
02.04.2015 N 268)

**ПРАВИЛА**  
**БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**  
(в ред. постановлений Совмина от 02.04.2015 N 268,  
от 18.05.2016 N 391, от 12.01.2017 N 22)

## ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящими Правилами регулируются отношения между исполнителями и потребителями в сфере бытового обслуживания.

2. Для целей настоящих Правил используются понятия в значениях, определенных в [статье 1](#) Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года "О защите прав потребителей" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2002 г., N 10, 2/839; 2008 г., N 170, 2/1463), [Указе](#) Президента Республики Беларусь от 24 июля 2014 г. N 371 "О создании государственного информационного ресурса "Реестр бытовых услуг Республики Беларусь" (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 26.07.2014, 1/15190), [Положении](#) о государственном информационном ресурсе "Реестр бытовых услуг Республики Беларусь", утвержденном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 ноября 2014 г. N 1108 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 04.12.2014, 5/39773), а также следующие термины и их определения:

абонемент на оказание бытовых услуг (далее - абонемент) - документ, предоставляющий право потребителю на получение бытовых услуг в течение срока, установленного в данном документе, либо бессрочно;

выездное обслуживание потребителей сельским комплексным приемным пунктом по приему заказов на оказание бытовых услуг (далее - выездное обслуживание) - обслуживание вне объекта бытового обслуживания жителей, включенных в зону обслуживания сельского комплексного приемного пункта по приему заказов на оказание бытовых услуг;

дефектация изделия - оценка технического состояния изделия и выявление причин его неисправности;

зона обслуживания сельского комплексного приемного пункта по приему заказов на оказание бытовых услуг - территория, на которой выездное обслуживание проживающих на ней потребителей обеспечивается сельским комплексным приемным пунктом по приему заказов на оказание бытовых услуг;

изделие - вещь, переданная потребителем исполнителю для оказания бытовой услуги либо изготовленная исполнителем в результате оказания бытовой услуги;

мелкий ремонт одежды - ремонт, который производится без изменения фасона, конструкции деталей и изделия в целом (пришивка пуговиц, металлических крючков и петель, обметка петель, закрепление концов прорезных карманов скрепками, прикрепление концов листочек или накладных карманов к полочке, изготовление и пришивка хлястика, пояса, вешалки и полодержателя, замена подкладки низа рукавов, стачивание распоровшихся швов, вставка заплат, чистка и утюжка изделия и другое);

механическое транспортное средство - транспортное средство, приводимое в движение двигателем (пассажирские и грузовые автомобили, автобусы, мотоциклы, мотоколяски, мотоприцепы, мотороллеры, мопеды, мотовелосипеды, снегоходы);

недоброкачественный материал (изделие) - материал (изделие), совокупность характеристик которого не позволяет исполнителю при оказании бытовой услуги удовлетворить потребности потребителя;

непригодный материал (изделие) - материал (изделие), совокупность характеристик которого не позволяет использовать его далее по назначению;

образец исполнителя - изделие, утвержденное и используемое исполнителем в качестве образца для изготовления изделий в ходе оказания бытовых услуг;

передвижной комплекс сервисного обслуживания - принадлежащее на законном основании исполнителю механическое транспортное средство, имеющее в качестве конструкции, предусмотренной его изготовителем, набор оборудования, приспособлений, приборов и инструментов для выполнения работ по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств в согласованном с потребителем месте;

подарочный сертификат на оказание бытовых услуг (далее - подарочный сертификат) - документ (пластиковая карта) на предъявителя, удостоверяющий право лица, его представившего (лиц в случае, если подарочный сертификат предполагает его использование несколькими

лицами), на получение бытовых услуг, указанных в подарочном сертификате, или на сумму, эквивалентную номиналу подарочного сертификата, на условиях и в порядке, установленных настоящими Правилами;

предмет проката - движимое имущество, предоставляемое исполнителем потребителю во временное владение и пользование;

приемный пункт - специально оборудованное исполнителем место для оформления предварительных заявок на оказание бытовых услуг и заказов;

работник исполнителя - физическое лицо, привлеченное исполнителем на основе трудового или гражданско-правового договора для оказания бытовой услуги;

сельский комплексный приемный пункт по приему заказов на оказание бытовых услуг (далее - сельский КПП) - объект бытового обслуживания, предназначенный для приема заказов на оказание бытовых услуг, а также для оказания бытовых услуг в сельской местности;

срочная услуга - услуга, оказанная в соответствии с технологией и в сроки, сокращенные по сравнению с установленными нормативными сроками;

техническая помощь на дороге - услуги по техническому обслуживанию и ремонту механического транспортного средства, оказание которых возможно на автомобильных дорогах общего пользования, улицах и проездах населенных пунктов (дозаправка топливом, запуск двигателя от внешнего источника, замена предохранителей и лампочек, замена колеса, подкачка колес, замена аккумулятора).

## ГЛАВА 2

### ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИСПОЛНИТЕЛЕ И ОКАЗЫВАЕМЫХ ИМ БЫТОВЫХ УСЛУГАХ

3. Исполнитель обязан указать на вывеске и (или) информационной табличке, расположенных на входных дверях или фасаде капитального строения (здания, сооружения), в котором размещается исполнитель, а также на входной группе изолированного помещения (в случае размещения исполнителя в здании многофункционального назначения) свое наименование (фирменное наименование), наименование объекта бытового обслуживания, если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование объекта бытового обслуживания индивидуального предпринимателя (при наличии такого наименования), режим работы объекта, вид объекта бытового обслуживания (ателье, парикмахерская, прачечная, химчистка и другое) или наименование оказываемых бытовых услуг.

При оказании исполнителем бытовых услуг без объекта бытового обслуживания по описаниям услуг, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным на фотографиях или в иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет (далее - бытовые услуги без объекта бытового обслуживания), исполнитель должен предоставить потребителю информацию о своем наименовании (фирменном наименовании), а в случае, если исполнителем является индивидуальный предприниматель, - информацию о фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется), режиме работы, наименовании оказываемых бытовых услуг в указанных информационных источниках.

(часть вторая п. 3 введена [постановлением](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

4. Режим работы объекта бытового обслуживания, исполнителя, оказывающего бытовые услуги без объекта бытового обслуживания, устанавливается по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами и должен соответствовать объявленному режиму работы, если иное не установлено законодательными актами. Допускается продление режима работы объекта бытового обслуживания, исполнителя, оказывающего бытовые услуги без объекта бытового обслуживания, если это вызвано необходимостью завершения технологического процесса, связанного с оказанием бытовой услуги.

(в ред. [постановления](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

5. В приемном пункте в удобном для обозрения потребителем месте должны быть размещены на белорусском или русском языке:

копия [свидетельства](#) о государственной регистрации юридического лица, индивидуального предпринимателя, заверенная исполнителем, а также номер телефона исполнителя;

копия специального [разрешения](#) (лицензии), заверенная исполнителем, если вид деятельности подлежит лицензированию;

копия документа об оценке соответствия с приложениями к нему, заверенная исполнителем (в случаях, установленных законодательством);

копия свидетельства о включении исполнителя в государственный информационный ресурс "Реестр бытовых услуг Республики Беларусь", заверенная исполнителем;

текст настоящих Правил;

перечень оказываемых видов бытовых услуг;

информация о тарифах на оказываемые бытовые услуги. При наличии скидок размещается информация об их размере (доводится в процентном отношении к установленной цене либо в абсолютном выражении в денежных единицах) и периодах действия;

перечень категорий потребителей, имеющих право на льготное обслуживание;

информация о книге замечаний и предложений;

свидетельство о присвоении разряда объекту бытового обслуживания населения, если объект прошел аттестацию в установленном порядке;

информация об органах, осуществляющих государственное регулирование и контроль в области бытового обслуживания населения (наименование, юридический адрес, номер контактного телефона);

сроки оказания бытовых услуг, кроме услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

Потребителю по его требованию предоставляется возможность ознакомиться с текстами [Закона](#) Республики Беларусь "О защите прав потребителей", технических нормативных правовых актов, в соответствии с которыми оказывается бытовая услуга, прейскурантом на оказываемые бытовые услуги.

Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию потребителя.

Исполнитель обязан иметь в объекте бытового обслуживания документы на оказываемые услуги согласно [перечню](#), определяемому Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

(в ред. [постановления](#) Совмина от 12.01.2017 N 22)

6. В случаях, когда оформление заказов осуществляется вне приемного пункта в соответствии с [пунктом 9](#) настоящих Правил и (или) при оказании бытовых услуг без объекта бытового обслуживания, исполнитель обязан предоставлять потребителю сведения, указанные в [пункте 5](#) настоящих Правил.

(в ред. [постановления](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

7. При временном приостановлении деятельности объекта бытового обслуживания исполнитель обязан проинформировать потребителей (путем размещения соответствующей информационной таблички на входных дверях или фасаде капитального строения (здания, сооружения), в котором размещается исполнитель, а также на входной группе изолированного помещения (в случае размещения исполнителя в здании многофункционального назначения) и местные исполнительные и распорядительные органы (в случае приостановления деятельности на срок более суток) о причине и сроке приостановления деятельности не позднее чем за 5 дней до дня приостановления деятельности, а при приостановлении деятельности по непредвиденным обстоятельствам - не позднее суток со дня приостановления деятельности.

При временном приостановлении оказания бытовых услуг без объекта бытового обслуживания исполнитель информирует об этом местные исполнительные и распорядительные органы в сроки, определенные в [части первой](#) настоящего пункта.

(часть вторая п. 7 введена [постановлением](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

8. Работник исполнителя, непосредственно обслуживающий потребителей, должен иметь нагрудный знак с указанием на нем фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) данного работника, а также наименования исполнителя (если исполнителем является индивидуальный предприниматель - фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя) либо информационную табличку на рабочем месте

с указанием перечисленных данных.

### ГЛАВА 3 ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗОВ

9. Заказы оформляются исполнителем в приемном пункте.

По желанию потребителя и с согласия исполнителя заказ может оформляться в ином месте вне приемного пункта.

Заказы на услуги в области производства ювелирных изделий и аналогичной продукции, по ремонту ювелирных изделий, техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, за исключением технической помощи на дороге, а также услуг, оказываемых передвижными комплексами сервисного обслуживания, оформляются исполнителем в приемном пункте.

(часть третья п. 9 в ред. [постановления](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

Подача предварительной заявки на оказание бытовой услуги может осуществляться по телефону либо посредством иных каналов связи или способов (с помощью глобальной компьютерной сети Интернет и других средств связи).

(часть четвертая п. 9 введена [постановлением](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

10. Исполнитель вправе отказать потребителю в оформлении заказа, если:

по техническим или технологическим причинам оказание бытовой услуги не представляется возможным;

запасные части, фурнитура, сырье или иной материал (далее - материал) либо изделия, переданные потребителем для оказания бытовой услуги, недостаточны по количеству, непригодны или недоброкачественны, а также не предусмотрены технологией обслуживания и ремонта, разработанной изготовителем механического транспортного средства, электробытовых товаров;

потребитель и исполнитель не достигли согласия по вопросу о стоимости материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги;

потребитель и исполнитель не достигли согласия по срокам оказания бытовой услуги;

у потребителя имеются явные признаки алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

материал (изделие) в нарушение требований технического нормативного правового акта передан потребителем не в чистом виде;

имеются другие основания, предусмотренные настоящими Правилами, иным законодательством, в том числе техническими нормативными правовыми актами.

11. Заказ оформляется исполнителем в письменной форме путем составления документа, подтверждающего заказ (далее - документ, подтверждающий заказ), который должен содержать:

наименование документа;

наименование (фирменное наименование) и место нахождения исполнителя, а если исполнителем является индивидуальный предприниматель - его фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, сведения о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), место жительства, контактный телефон потребителя;

наименование оказываемой бытовой услуги;

тариф на оказываемую бытовую услугу, предварительную стоимость заказа в отношении услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств в белорусских рублях. Указание тарифа (предварительной стоимости) в белорусских рублях и иностранной валюте допускается в установленных законодательством случаях оказания услуг за иностранную валюту;

дату оформления заказа и планируемый срок оказания бытовой услуги;

наименование, описание, количество и стоимость материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги;

стоимость материала исполнителя, используемого при оказании бытовой услуги, если такая

стоимость не включена в тариф на оказываемую бытовую услугу;

процент износа изделия, принимаемого в ремонт (за исключением электробытовых товаров, металлических изделий, мебели, механических транспортных средств), химическую чистку, для окраски и (или) интенсификации цвета, в стирку;

(в ред. [постановления](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

гарантийный срок на оказанную услугу (за исключением услуг по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств, гарантийный срок на которые оформляется в соответствии с [пунктом 107](#) настоящих Правил);

другие сведения, связанные со спецификой оказываемой бытовой услуги;  
подписи исполнителя и потребителя.

Документ, подтверждающий заказ, оформляется в двух экземплярах, один из которых выдается потребителю, а другой остается у исполнителя.

Заказ на оказание бытовых услуг по методу самообслуживания, услуг парикмахерских, бань и душевых может выполняться без оформления документа, подтверждающего заказ.

Заказ на оказание бытовых услуг, выполняемых в присутствии потребителя или в соответствии с условиями и требованиями, размещенными исполнителем в удобном для обозрения потребителем месте, и не требующих индивидуального подхода, срочных услуг, услуг фотоателье, фото- и кинолабораторий, по ремонту обуви, выполнению мелкого ремонта швейных и трикотажных изделий, ремонту часов, почасовому прокату может выполняться без оформления документа, подтверждающего заказ, путем выдачи потребителю жетона, талона или иного документа (знака), позволяющего идентифицировать заказ.

Исполнитель обязан выдать потребителю платежный документ, а при отсутствии в случаях, предусмотренных законодательством, кассового оборудования - [квитанцию](#) о приеме наличных денежных средств при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без применения кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем и платежных терминалов, информация об изготовлении и реализации бланка которой включена в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, подтверждающую оплату бытовой услуги.

12. Стоимость материала (изделия), переданного потребителем для оказания бытовой услуги, и процент износа изделия, принимаемого в ремонт (за исключением электробытовых товаров, металлических изделий, мебели, механических транспортных средств), химическую чистку, для окраски и (или) интенсификации цвета, в стирку, при отсутствии методики определения процента износа изделия определяются по соглашению между потребителем и исполнителем.

(в ред. [постановления](#) Совмина от 18.05.2016 N 391)

13. При утрате потребителем документа, подтверждающего заказ, изделие выдается потребителю на основании его письменного заявления при предъявлении [документа](#), удостоверяющего личность потребителя, или [свидетельства](#) о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца или дополнительной защиты в Республике Беларусь либо [свидетельства](#) о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь (в случае отсутствия документа, удостоверяющего личность).

Исполнитель не несет ответственности за выдачу изделия другому лицу, предъявившему документ, подтверждающий заказ, если выдача произведена до поступления заявления потребителя об утрате этого документа.

Положения [части второй](#) настоящего пункта не распространяются на выдачу потребителю механического транспортного средства после оказания услуги по техническому обслуживанию и ремонту механических транспортных средств.

---