

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Пермском крае», г.Пермь, ул.Куйбышева, 50а, 1-й этаж

**Гигиеническое обучение
(каб. 105)**

- гигиеническое обучение (сантехминимум) для работников общепита, торговли, коммунального и бытового обслуживания, туристических фирм, фармации, воспитателей и преподавателей, водителей автотранспортных средств и др.
- личные медицинские книжки (представить фото 3х4)
- санитарные правила, информационные материалы на электронном носителе по желанию заказчика
- памятки для населения на безвозмездной основе

**Консультационный центр
для потребителей
(каб. 110, 112)**

- консультации по конфликтным ситуациям, связанным с покупкой некачественного товара или оказанием некачественной услуги (выполнением некачественных работ)
- памятки для населения на безвозмездной основе.
- составление претензий к продавцам (исполнителям)
- составление исковых заявлений в суд
- составление обращений и жалоб в надзорные органы

Режим работы

Пн-Пт 9.00-16.00
обед 12.00-13.00
Сб, Вс выходной
(236-48-04)

Пн-Пт 9.00-17.00
обед 12.00-13.00
Сб, Вс выходной
(236-48-77)

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»**

г. Пермь, ул.. Куйбышева, 50а
1-й этаж, каб. 110, 112

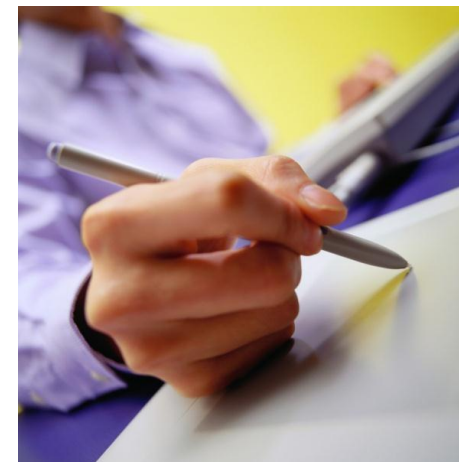
[www. 59.rospotrebnadzor.ru](http://www.59.rospotrebnadzor.ru)

Телефон: 236-48-77
Эл. почта: konscentr.fgu@mail.ru



**Консультационный центр
для потребителей**

**Федеральное бюджетное
учреждение здравоохранения
«Центр гигиены и эпидемиологии
в Пермском крае»**



**«ОФОРМЛЕНИЕ И
ПРЕДЪЯВЛЕНИЕ
ТРЕБОВАНИЙ,
СВЯЗАННЫХ С
НЕДОСТАТКОМ ТОВАРА»**

**ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

Зачастую даже в тщательно выбираемом товаре после покупки могут обнаружиться **недостатки***. В ст. 18 ЗоЗПП** закреплено, что при наличии в товаре недостатка, если он не был оговорен продавцом, потребитель «имеет право предъявить различные требования». Однако, ЗоЗПП никак не регламентирует оформление и предъявление требований. Поэтому, если продавец не выполняет пожелания потребителя при устном обращении, следующим шагом по отстаиванию своих прав будет юридически грамотное составление и вручение **письменной претензии**.

Данные вносятся в претензию только на основе официальных письменных документов, имеющих на руках у потребителя (чек, квитанция, договор, акт, накладная, гарантийный талон, инструкция по эксплуатации, сертификаты качества, бирки и т.д.).

1. *Сведения, которые потребитель может уточнить и зафиксировать самостоятельно:*

1) продавец – название не из вывески (рекламных материалов), а только из документов (чек (кассовый, товарный) и (или) договора – например: ИП Иванов И.И. или ООО «Диалог». Если известно, укажите адрес регистрации ИП (юридического лица);

2) адрес торговой точки - адрес, где непосредственно совершено покупка (подписан договор). Если торговая точка находится внутри ТЦ – укажите этаж и офис;

3) ваши данные - Ф.И.О., почтовый адрес и контактный телефон;

4) товар – название из чека (иного платежного документа), договора, ярлыка, упаковки;

5) дата покупки

6) номер финансового документа (чек, квитанция, договор, акт, накладная);

6) гарантийный срок (если давалась гарантия), срок годности (срок службы);

7) максимально точное и подробное описание недостатка (конкретные дефекты, из-за которых вы считаете, что товар является некачественными и небезопасными) и условий, при которых он наблюдается;

8) список всех приложенных документов (копий).

внимание! - ЗоЗПП содержит несколько достаточно сложных процедур возврата некачественного товара в зависимости от вида товара и других условий, поэтому окончательное оформление претензии лучше поручить специалистам.

2. *Положения, которые желательно внести в претензию только после консультации с юристом:*

1) одно однозначное конкретное требование (например: «вернуть деньги» или «заменить товар на качественный», «устранить недостаток»);

2) если вы не требуете ремонта – свое нежелание ремонтировать;

3) упоминание о желании присутствовать на проверке качества товара и экспертизе причин возникновения недостатка;

4) ваша готовность предоставить товар с недостатком и требование к продавцу его принять;

5) словосочетание «правила эксплуатации не нарушались»;

6) требование доставить крупногабаритный товар и товара весом более 5 кг. силами и за счёт продавца.

внимание! - в связи с широкой доступности материалов из сети «Интернет», потребители, чтобы «сэкономить» на юридической помощи, часто просто копируют образцы претензий. Если вы не обращаетесь к юристам, убирайте непонятные вам фразы и номера статей законов, т.к. они могут сделать вашу претензию юридически бессмысленной.

внимание! – зачастую продавцы требуют заполнить претензию только на своём бланке, что может показаться удобнее для потребителя, однако, как правило, в эти бланки вносятся требования, более выгодные в данной ситуации для продавца, а не для потребителя.

Вручение (предъявление) требования (претензии).

1) претензия готовится в 2 экземплярах – один передается продавцу, один остается у потребителей с отметкой о вручении; требований к «отметке», которую ставится при принятии претензии в ЗоЗПП не содержится, но в любом случае должны быть:

- дата;

- официальные сведения о том, кто принял претензию (полные Ф.И.О. и должность);

- роспись того, кто принял претензию.

2) целесообразно требовать проставления отпечата печатей организации и проводить вручение претензии в присутствии свидетелей;

3) если вместе с претензией непосредственно передаётся товар должна быть сделана официальная запись о состоянии товара и всех его принадлежностей;

4) доставка крупногабаритного товара и товара весом более 5 кг для ремонта, уценки, замены и (или) возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца; в случае неисполнения данной обязанности, а также при отсутствии продавца в месте нахождения потребителя доставка и (или) возврат могут осуществляться потребителем; продавец обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и (или) возвратом товаров;

5) если продавец начинает отказывать (под любым предлогом) в принятии претензии:

- требуйте сделать запись об этом в претензии;

- требуйте книгу отзывов и предложений, перепишите туда текст своей претензии и сфотографируйте данную запись;

- посылайте претензию по почте (заказное письмо с уведомлением о вручении).

внимание! - все требования продавца, не указанные в данной памятке должны сопровождаться ссылкой на положения конкретного пункта конкретной статьи ЗоЗПП; если в ходе принятия претензии допускаются нарушения, следует обратиться с жалобой в надзорные органы.

* Первоначальные действия в данной ситуации изложены в Памятке «Типовой порядок действий при обнаружении недостатка в товаре»

** Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»