

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»**



**«ТИПОВЫЕ ДЕЙСТВИЯ
ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ
НЕДОСТАТКА
ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ
(РАБОТЫ)»**

**ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

В последнее время граждане активно приобретают и заказывают не только товары, но и разнообразные работы (ремонт недвижимости, изготовление мебели, установка окон) и услуги (транспортные, образовательные, медицинские, финансовые, риэлторские) – порою весьма сложные и дорогостоящие. При этом нередко исполнители выполняют работы (оказывают услуги) с **недостатками**.

Права потребителя при обнаружении недостатка в выполненной работе (услуге) закреплены в ст. 29 и 30 ЗоЗПП*. Однако, существует большое количество других нормативных актов, регламентирующих конкретные виды услуг.

Также помните, что при отсутствии нормативов на работы и услуг (ГОСТы, техрегламенты) оценка их качества осуществляется только путем *анализа договора*, заключенного с потребителем. В нём могут быть положения, не предусмотренные, но и не запрещенные законом.

В связи с вышеизложенным, в каждом конкретном случае, перед непосредственными действиями нужно проконсультироваться с юристами. Однако, для полноценной защиты своих прав перед консультацией сам потребитель должен выполнить определенный набор действий.

1. Убедиться в наличии заявленного недостатка. Опишите:

- в чём конкретно проявился недостаток? (видимые материальные проявления («разошлись швы», «отпала дверца») или конкретные действия, которые не выполнены);
- было ли неоднократное проявление недостатка?

- какие конкретно пункты договора нарушены?

- достигнута ли цель, для которой заключался договор?

- достигнута ли цель, для которой обычно используются результаты такой работы (услуги)?

! - при этом помните:

- то, что вы считаете «недостатком», могло быть оговорено исполнителем в условиях договора или в правилах использования результата работы (услуги);

- «не нравится», «не подошло», «сложно пользоваться», «нет инструкции» - не является недостатком.

2. Уточнить «тип» услуги (работы). Для того, чтобы не заявлять неправомерных требований, нужно ознакомиться:

2.1 с документами исполнителя, на которые есть ссылки в договоре (напр. смета для строительных работ или правила страхования – для договора страхования);

2.2 с гарантийными обязательствами:

- есть ли гарантия на результат работы (услуги)?

- давал ли гарантию именно исполнитель?

- есть ли документы, подтверждающие право на гарантийное обслуживание?

2.3 со сроком, который прошёл после окончания работы (услуги):

- не прошло ли 2-х лет (5 лет для недвижимости)?

- не прошёл ли гарантийный срок?

3. Выбрать одно требование, который позволяет закон в данной ситуации:

- безвозмездное устранение недостатков;

- соответствующее уменьшение цены;

- повторное выполнение работы;

- безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества;

- возврат уплаченной суммы и возмещение убытков;

- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков.

Эти требования не могут быть выполнены одновременно. Поэтому выбирайте требование только после консультации с юристами.

Перед консультацией сам потребитель должен:

3.1 выбрать, что его интересует в первую очередь - качественное выполнение работы (услуги) именно этим исполнителем или денежная компенсация своих расходов;

3.2 зафиксировать убытки, причиненные вследствие оказания некачественной услуги (работы) с помощью документов, свидетелей, показаний технических средств.

4. Выбрать однозначно, к кому будете предъявлять требование. Оказание услуг (работ) бывает достаточно сложно оформлено (напр., с оформлением кредита или с участием субподрядчиков). Потребитель должен на основе имеющихся у него документов определить официальный адрес и полное фирменное наименование:

- исполнителя;

- других лиц, взаимодействующих с потребителем в рамках данной работы (услуги).

5. Подготовиться к разбирательству. Исполнитель может поставить под сомнение характер недостатка и причины его возникновения. В таком случае будут проводиться досудебные процедуры, например, экспертиза качества выполненных работ (услуг). Для того, чтобы предупредить противодействие, на момент обращения к продавцу потребитель должен:

- позаботиться о способах фиксации недостатка (свидетельские показания, показания технических средств);

- оформить и вручить претензию.

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