

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

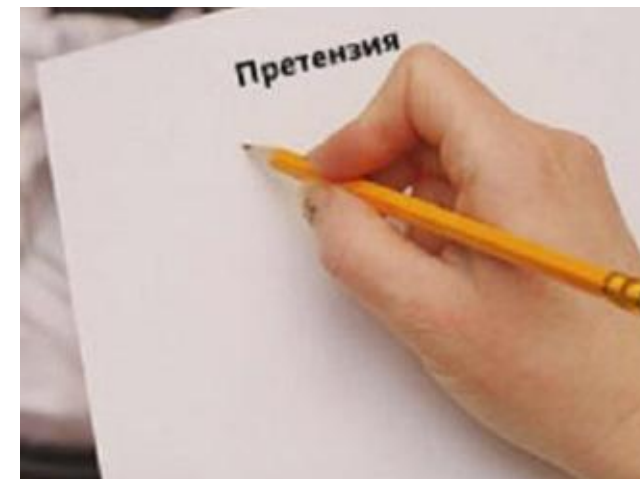
[www. 59.rospotrebnadzor.ru](http://www.59.rospotrebnadzor.ru)

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
ОКАЗАННЫХ УСЛУГ»**

**ПАМЯТКА
ДЛЯ
НАСЕЛЕНИЯ**

В последнее время граждане активно приобретают и заказывают не только товары, но и разнообразные услуги (транспортные, образовательные, медицинские, финансовые, риэлторские и т.д.) – порою весьма сложные и дорогостоящие. При этом нередко исполнители оказывают услуги с **недостатками**. Если исполнитель не выполняет требования потребителя по устранению недостатков при устном обращении, следующим шагом по отстаиванию своих прав будет составление и вручение юридически грамотной **письменной претензии**.

По общему правилу, соглашение об оказании возмездных услуг зафиксировано:

- 1) договором, который до передачи денежных средств подписывают потребитель и представитель исполнителя;
- 2) финансовым документом (квитанция и т.п.);
- 3) актом об оказании услуг;
- 4) сметой, составляемой по требованию потребителя;
- 5) иными документами, непосредственно указанными в договоре.

внимание! - законодательство допускает, что в некоторых ситуациях соглашение о возмездном оказании услуг может быть оформлено «без договора» - только финансовыми документами, в которых зафиксирована информация о конкретных условиях данных услуг (в частности, если услуга выполняется в присутствии потребителя). В любом случае, данные вносятся в претензию на основе официальных письменных документов, имеющихся на руках у потребителя. Если у вас по каким-то причинам нет этих документов, то их нужно восстановить.

Претензия составляется в произвольной форме, однако в любой претензии должно быть отражено следующее:

1. Сведения об исполнителе, потребителе, услуге и оплате

- 01) исполнитель услуги (официальное наименование, которое берется только из документов (напр. ИП Иванов И.И. или ООО «Бытсервис»));
- 02) адрес регистрации исполнителя (адрес, указанный в договоре);
- 03) данные потребителя (Ф.И.О., почтовый адрес и контактный телефон);
- 04) дата (время) заключения договора;

- 05) официальное наименование услуги;
- 06) срок, в течение которого должна быть оказана услуга;
- 07) дата (время) выявления недостатка (во время оказания услуги, после оказания услуги);
- 08) гарантийный срок (если давалась гарантия);
- 09) дата (время) оплаты;
- 10) дата (время) предоплаты (если сумма выплачивалась по частям);
- 11) номер финансового документа.

2. Сведения о нарушениях, допущенных исполнителем

Как правило, нарушения сводятся к одному из следующих вариантов:

- услуга не оказана, срок оказания услуги истек;
- услуга оказана, но нарушен срок;
- услуга оказана, но обнаружены недостатки;
- услуга выполнена с нарушением срока, а также - с недостатками;
- при выполнении услуг повреждено имущество потребителя.

При этом, «недостаток» нужно описать максимально точно и подробно:

- а) конкретные дефекты, из-за которых вы считаете, что услуга выполнена некачественно;
- б) конкретные дефекты, из-за которых вы считаете, что услуга может быть небезопасна для вас;
- в) условия, при которых наблюдается недостаток;
- г) любые иные расхождения процедуры оказания услуги с тем, что зафиксировано в письменных документах.

! - зачастую правильно описать недостаток можно только после обращения к специалистам. Ключевой вопрос, с которым потребитель должен определиться самостоятельно заключается в том, считает ли он данный недостаток **существенным**. Если недостаток будет признан существенным, у потребителя появится право полностью отказаться от договора и потребовать возмещения всех убытков (в т.ч. если пришлось заказывать услугу заново у другого исполнителя). Однако, категория «существенный недостаток» является оценочной, поэтому окончательное оформление претензии лучше поручить специалистам.

3. Сведения о требованиях, предъявляемых исполнителю

Не все требования, закрепленные в ст.29 ЗоЗПП** могут быть предъявлены «автоматически». Некоторые - только при нарушении исполнителем определенных условий, а некоторые - только при существенном отступлении от условий договора. Поэтому желательно формулировать требования в претензии

после консультации с юристами. В любом случае, **кроме** требований, связанных непосредственно с недостатком услуги, потребитель имеет право потребовать:

- компенсацию расходов, понесенных из-за некачественной услуги;
- неустойку при нарушении сроков оказания услуги (устранения недостатка) - за каждый день просрочки - 3 % от цены оказания услуги***.

! – зачастую исполнители 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 исполнителя, а не для потребителя.

Вручение (предъявление) претензии

1) претензия готовится в 2 экземплярах: 1 передается исполнителю, 1 остается у потребителя с отметкой о вручении; в данной «отметке» должны быть:

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

2) потребуйте проставить оттиск печати организации;

3) если исполнитель начинает отказываться (под любым предлогом) в принятии претензии:

- требуйте сделать запись об этом в претензии;
- требуйте книгу отзывов и предложений, перепишите туда претензию и сфотографируйте данную запись;
- посылайте претензию по почте (заказное письмо с уведомлением о вручении) по адресу, указанному в договоре.

Если в ходе принятия претензии допускаются нарушения - обратитесь с жалобой в надзорные органы.

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

** если цена оказания конкретной услуги не определена - общей цены заказа; если срок оказания услуги определен в часах, то неустойка рассчитывается за каждый час нарушения срока начала (окончания) услуги