

Консультирование потребителей в МФЦ городов и районов Ростовской области

Обращаем внимание, что в настоящее время Вы можете получить консультацию по вопросам защиты прав потребителей, в том числе в режиме прямой видеосвязи, через МФЦ городов и районов Ростовской области. В г. Ростове-на-Дону консультирование потребителей в МФЦ осуществляется по адресам: ул. Большая Садовая, 55; ул. Большая Садовая, 83; ул. Тульская, 2; пр. Стачки, 46; пр. Коммунистический, 32/3; ул. Казахская, 107; ул. 3-я Линия, 4; пр. Королева, 9.

По результатам консультирования можно будет также подать жалобу по факту нарушения законодательства в сфере защиты прав потребителей или заявление об оказании правовой помощи в подготовке проекта претензии к продавцу (исполнителю), искового заявления в суд.

Онлайн-консультации проводятся в МФЦ специалистами отдела защиты прав потребителей Управления Роспотребнадзора по Ростовской области по вторникам каждого месяца с 10:00 до 17:00. В случае, когда вторник выпадает на праздничный день, сеанс видеосвязи проводится в ближайший рабочий день Управления, следующий после праздничного дня. Запись на консультацию в режиме видеосвязи осуществляется сотрудниками МФЦ при предъявлении паспорта, не менее чем за сутки до даты консультирования.

Оказание бесплатной правовой помощи потребителям

УПРАВЛЕНИЕ РОСПОТРЕБНАДЗОРА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Консультирование при личном приеме:
г. Ростов-на-Дону, ул. Селиванова, д. 66
вторник, четверг с 09:00 до 18:00

Консультирование в телефонном режиме:
8 (863) 282-82-64
вторник, четверг с 09:00 до 18:00
(перерыв с 13:00 до 14:00)

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Консультирование при личном приеме:
г. Ростов-на-Дону, пр. Космонавтов, д. 29
понедельник, среда, пятница с 09:00 до 18:00

Консультирование в телефонном режиме:
8 (863) 235-19-00
понедельник, среда, пятница с 09:00 до 18:00
(перерыв с 13:00 до 14:00)

«ВИРТУАЛЬНАЯ ПРИЕМНАЯ»

Задать вопрос потребители могут через
«виртуальную приемную»
на сайте <http://zpp.rospotrebnadzor.ru>

ТЕЛЕФОН ЕДИНОГО КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ЦЕНТРА РОСПОТРЕБНАДЗОРА

8-800-555-49-43
(ежедневно, круглосуточно)

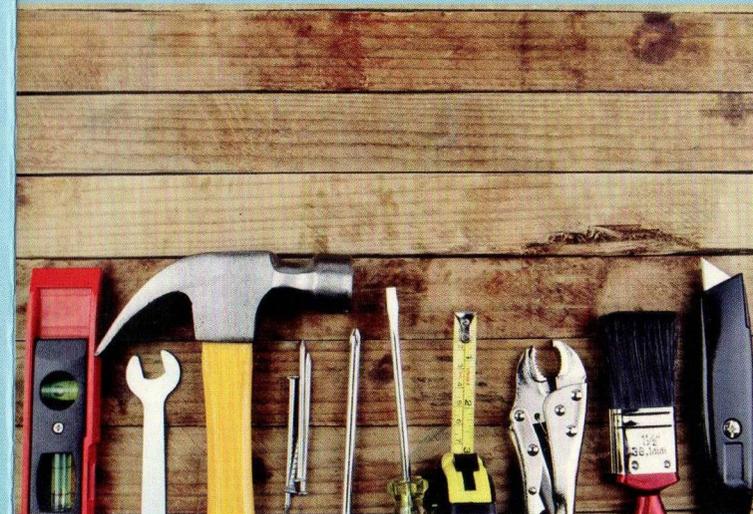
Ростов-на-Дону, 2019 г.



УПРАВЛЕНИЕ ФЕДЕРАЛЬНОЙ СЛУЖБЫ ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА ПО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ
В РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ»

Защита прав потребителей бытовых услуг



НЕ ДЛЯ ПРОДАЖИ

Требования к договору

Договор об оказании услуги (выполнении работы) оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- вид услуги (работы);
- цена услуги (работы);
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;
- отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;
- даты приема и исполнения заказа;
- гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ).

Следует иметь в виду, что договор об оказании услуги (выполнении работы), исполняемой в присутствии потребителя, может оформляться также путем выдачи кассового чека, билета и т.п. Наиболее распространенными нарушениями требований законодательства о защите прав потребителей при осуществлении предпринимательской деятельности в сфере предоставления бытовых услуг являются бездействия исполнителей по обеспечению потребителей полной и достоверной информацией об исполнителе и оказываемых услугах.

Информация

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим ее работы. Указанная информация размещается на вывеске.

В случае временного приостановления деятельности организации для проведения санитарных, ремонтных и иных мероприятий исполнитель обязан информировать потребителей о дате приостановления и времени, в течение которого организация не будет осуществлять свою деятельность.

Если вид деятельности, осуществляемой исполнителем, подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать:

- перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления;
- обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы);
- сроки оказания услуг (выполнения работ);
- данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы);
- гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота;
- цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты;

Закон РФ «О защите прав потребителей» Постановление Правительства «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»

– сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления:

- настоящие Правила;
- адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется;
- образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ);
- образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.;
- перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации. Информация должна находиться в удобном для обозрения месте. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю информацию о своей организации и об оказываемых услугах (выполняемых работах) в наглядной и доступной форме также в случаях, когда обслуживание осуществляется вне постоянного места нахождения организации: во временных помещениях, передвижных приемных пунктах, выездными бригадами и т.п.

Ответственность исполнителя перед потребителем

В соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» исполнитель несет ответственность:

- за надлежащую информацию об оказываемой бытовой услуге, в том числе за причинение вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации;
- за оказание услуги с недостатками, в том числе за нарушение требований к качеству услуги и ее безопасности.

В случае обнаружения недостатков оказанной услуги (выполненной работы) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги (выполненной работы);
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги (выполненной работы);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги (выполненной работы) своими силами или третьим лицом;
- расторжения договора об оказании услуги (выполнении работы) и полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены;
- расторжения договора об оказании услуги (выполнении работы),

если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора;

– полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги (выполненной работы).

В случае нарушения установленных сроков оказания услуги (выполнения работы) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пени) в размере трех процентов цены оказания услуги (выполнения работы), а если цена оказания услуги (выполнения работы) договором об оказании услуг (выполнении работ) не определена – общей цены заказа.

Исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством.

Порядок урегулирования споров

Урегулирование споров, возникающих между потребителями и исполнителями в сфере оказания бытовых услуг, осуществляется в порядке, предусмотренном Законом «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения.

Основной формой выражения несогласия с деятельностью исполнителя по поводу выполнения условий заказа, качеством услуги является направление претензии в адрес исполнителя.

Потребитель обязан в сроки и в порядке, которые предусмотрены договором, с участием исполнителя осмотреть и принять выполненную работу (ее результат). При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен немедленно заявить об этом исполнителю. Недостатки должны быть описаны в акте либо ином документе, удостоверяющем приемку.

При обнаружении скрытых недостатков, которые не могли быть обнаружены при приемке (при обычном способе), в том числе и умышленно скрытые исполнителем, потребитель обязан известить об этом исполнителя в разумный срок по их обнаружении. В случае отклонения требований потребителя, изложенных им в претензии, дальнейшее разрешение спора происходит в судебном порядке путем обращения потребителя с соответствующим заявлением в судебные органы.

Истец по своему выбору вправе предъявить иск:

- 1) по месту нахождения ответчика (если ответчиком является индивидуальный предприниматель, то по месту его жительства);
- 2) по месту жительства или пребывания истца;
- 3) по месту заключения или исполнения договора.

Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной.

Действующее законодательство требует обязательного соблюдения досудебного претензионного порядка разрешения спора.

Наряду с предъявлением в суд требования о возмещении причиненного нарушением исполнителем имущественного вреда и понесенных убытков потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, если действиями нарушителя ему были причинены физические или нравственные страдания.

Моральный вред компенсируется в денежной форме.

Федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции контроля и надзора в области защиты прав потребителей и безопасности товаров, работ, услуг, вправе вступить в гражданское дело по иску потребителя по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, либо могут быть привлечены судом к участию в деле для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.