

ОКАЗАНИЕ ПЛАТНЫХ ВЕТЕРИНАРНЫХ УСЛУГ

Домашние питомцы занимают не последнее место в нашей жизни, но нередко случается так, что они заболевают или им нужно сделать прививку. В связи с этим вопрос оказания платных ветеринарных услуг становится все более актуальным.

В данной статье мы затронем не только информацию, которую должен довести до сведения потребителей ветеринарных услуг исполнитель, но и то, что делать, если Вам ненадлежащим образом оказали услугу в ветеринарной клинике. В соответствии п. 4 Правил оказания платных ветеринарных услуг, утв. постановлением Правительства РФ от 6 августа 1998 г. № 898 (далее – Правила), исполнитель обязан довести до сведения потребителя **фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы**. Исполнитель размещает указанную информацию **на вывеске**.

Согласно п.5 Правил исполнитель - индивидуальный предприниматель должен представить потребителю информацию **о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа**.

В соответствии с п.6 исполнитель обязан предоставлять потребителю информацию в наглядной и доступной форме об оказываемых ветеринарных услугах (выполняемых работах). Эта информация должна находиться в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке содержать: **перечень основных видов платных ветеринарных услуг (работ) и формы их предоставления; прейскуранты на ветеринарные услуги; образцы препаратов, лекарственных средств и др.; средства ветеринарного назначения, применяемые при оказании платных ветеринарных услуг; образцы типовых договоров, квитанций, жетонов, расписок, талонов и других документов, удостоверяющих исполнение и оплату услуг (работ); сведения о льготах, предусмотренных для отдельных категорий потребителей (инвалидов, участников Великой Отечественной войны и т.д.) в соответствии с законодательством Российской Федерации; нормативные документы по вопросам ветеринарного обслуживания животных; сведения об органе по защите прав потребителей; сведения о местонахождении (юридический адрес) исполнителя и местонахождении организации, уполномоченной на принятие претензий от потребителей; указание на конкретное лицо, которое будет оказывать ветеринарную услугу, и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера ветеринарной услуги**. Помните о том, что в соответствии с п. 7 Правил исполнитель: **обеспечивает** применение лекарственных средств и методов, исключая отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактике, высокоэффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия; **гарантирует** безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья потребителя, а также окружающей среды. При этом не следует забывать, что согласно п. 8 Правил потребитель обязан: **предоставлять** исполнителю по его требованию животных для осмотра, немедленно сообщать о всех случаях, связанных с внезапным падежом или одновременным массовым заболеванием животных, или об их необычном поведении; **принимать** меры по изоляции

животных, подозреваемых в заболевании, до прибытия исполнителя; **производить** реализацию мяса, молока, мясных и молочных продуктов, яиц и иных продуктов животноводства строго после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы и получения заключения исполнителя о пригодности их к использованию для пищевых целей; **доставлять** трупы павших животных, а также продукты подворного убоя домашнего скота и птицы, непригодные в пищу человека и животных (конфискаты), на ветеринарно-санитарные утилизационные заводы или скотомогильники для уничтожения; **обеспечивать** соответствующее содержание и кормление животных согласно зоогигиеническим требованиям, а также проведение обязательных лечебно-профилактических мероприятий в сроки, определенные инструкциями, наставлениями, рекомендациями по содержанию животных. Так что же делать, если Вам оказали некачественную ветеринарную услугу? В соответствии с п. 1 ст. 29 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей" (далее – Закон) Вы при обнаружении недостатков в оказанной ветеринарной услуге вправе **потребовать** у исполнителя: **безвозмездного устранения недостатков; соответствующего уменьшения цены; возмещения понесенных расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.**

Также Вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Кроме того Вы вправе отказаться от исполнения договора, если Вами обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора. Вы вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных Вам в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ПРИОБРЕТЕНИИ ОБУВИ?

На пороге смены сезона у нас часто возникает вопрос о приобретении обуви. Хочется приобрести не только красивую вещь, но еще удобную и качественную. Что же нужно знать потребителю при приобретении такой важной части нашего гардероба, как обувь? Следует начать с места приобретения обуви. Предпочтительнее всего совершать данную покупку в стационарных и специализированных магазинах. Представим ситуацию, что Вы купили обувь, померили ее дома и обнаружили, что она Вам не подошла по размеру. В данном случае проще всего будет обменять товар в магазине, нежели на рынке.

Прежде чем приобрести обувь обязательно обратите внимание на представленную информацию о магазине. Так, в соответствии со ст. 9 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) продавец обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Продавец - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Если данная информация отсутствует, то рекомендуем Вам избегать покупок в данной торговой точке. Знайте, что в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. №55, обувь до подачи в торговый зал должна пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку; рассортировку и осмотр товара; проверку качества товара (по внешним признакам) и наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости чистку и отутюживание изделий и их мелкий ремонт.

Обувь должна быть сгруппирована по видам, моделям, размерам, росту и выставлена в торговом зале. С учетом особенностей торговли в торговом зале могут быть выставлены образцы предлагаемых к продаже товаров, по которым покупателю предоставляется возможность выбора и покупки необходимого ему товара.

Обувь для мужчин, женщин и детей должна размещаться в торговом зале отдельно. Обратите внимание на представленную продавцом информацию о выставленных на прилавках товарах. Продавцом, **в обязательном порядке, должна быть** представлена следующая информация о товаре, **в частности:** наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение; сведения об основных потребительских свойствах товаров; цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при оплате товаров через определенное время после их передачи потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы; гарантийный срок, если он установлен; правила и условия эффективного и безопасного использования товаров; срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению; адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера; информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров; информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг). Продавец обязан предоставить покупателю обуви условия для примерки товаров. Для этой цели торговые залы должны быть оборудованы примерочными кабинками с зеркалами, оснащены банкетками или скамейками, подставками. Лицо, осуществляющее продажу обуви, в присутствии покупателя проверяет качество товара (путем внешнего осмотра), точность меры (количества), правильность подсчета стоимости покупки. Имейте ввиду, что обувь передается покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Совместно с передачей обуви, покупателю передается чек. В случае если кассовый чек на товар не содержит наименование товара, артикул, сорт (при наличии), вместе с товаром покупателю передается товарный чек, в котором указываются эти сведения, наименование продавца, дата продажи и цена товара, и лицом, непосредственно осуществляющим продажу товара, проставляется подпись.

Даже если Вы приобрели обувь, которая не подошла Вам по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, то можете не переживать, поскольку в соответствии со ст.25 Закона Вы вправе ее обменять. Обмен проводится, если указанный товар не был в употреблении сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, с момента его приобретения прошло не более четырнадцати дней, не считая дня его покупки, а также имеется товарный или кассовый чек, либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Если Вы потеряли чек, то не стоит расстраиваться, так как отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания. Однако помните, что денежные средства можно вернуть только в том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день Вашего обращения к продавцу. Знайте, что для обуви (так как она является сезонным товаром) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона, срок наступления которого определяется соответственно субъектами Российской Федерации исходя из климатических условий места нахождения потребителей. Так, в соответствии с распоряжением Кабинета Министров Республики Татарстан от 5 сентября 1998 г. № 611-р «О сроках сезонности для определения гарантийных сроков и сроков службы товаров сезонного назначения на территории Республики Татарстан» установлены следующие гарантийные сроки, которые исчисляются с момента наступления соответствующего сезона:

зимний - с 16 ноября по 15 марта;

весенний - с 16 марта по 15 мая;

летний - с 16 мая по 31 августа;

осенний - с 1 сентября по 15 ноября.

Желаем Вам приятных покупок!

ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ КОММУНАЛЬНОЙ УСЛУГИ ПО ОТОПЛЕНИЮ?

Вот и наступают потихоньку холода, а вместе с ними и отопительный сезон. В наши дни необходимость отопления жилья воспринимается нами как нечто само собой разумеющееся. На создание должной температуры в наших квартирах работает целая индустрия предприятий сферы ЖКХ. Как это бывает неприятно, когда на улице холодно, а в нашей квартире низкая температура. И сразу встает вопрос об условиях надлежащего предоставления коммунальной услуги по отоплению потребителю в многоквартирном доме или в жилом доме (домовладении).

Предлагаем разобраться об особенностях ее предоставления. Согласно пункту 4 Правил предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям

помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 6 мая 2011 г. № 354 (далее – Правила), **отопление** – это подача по централизованным сетям теплоснабжения и внутридомовым инженерным системам отопления тепловой энергии, обеспечивающей поддержание в жилом доме, в жилых и нежилых помещениях в многоквартирном доме, в помещениях, входящих в состав общего имущества в многоквартирном доме, температуры воздуха.

Надлежащее предоставление услуги по отоплению жилого помещения означает обеспечение в жилом помещении, отапливаемом по присоединенной сети, температуры воздуха **не ниже нормативной температуры воздуха**, указанной в пункте 15 приложения №1 к Правилам. В жилых помещениях температура воздуха должна быть: не ниже +18°C; в угловых комнатах +20°C в районах с температурой наиболее холодной пятидневки (обеспеченностью 0,92) – -31°C и ниже в жилых помещениях температура воздуха должна быть не ниже +20°C (в угловых комнатах – +22°C); температура воздуха наиболее холодной пятидневки (°C, обеспеченностью 0,92) в Казани – -32°C. (Таблица 1 - Климатические параметры холодного периода года. Строительные нормы и правила СНиП 23-01-99 «Строительная климатология», утвержденные постановлением Госстроя РФ от 11 июня 1999 г. № 45).

Допустимые отклонения качества коммунальной услуги по отоплению следующие: допустимое превышение нормативной температуры – не более 4°C; допустимое снижение нормативной температуры в ночное время суток (от 0.00 до 5.00 часов) – не более 3°C; снижение температуры воздуха в жилом помещении в дневное время (от 5.00 до 0.00 часов) не допускается. Указанные требования применяются при температуре наружного воздуха не ниже расчетной, принятой при проектировании системы отопления, при условии выполнения мероприятий по утеплению помещений.

Измерение температуры воздуха в жилых помещениях

осуществляется в комнате (при наличии нескольких комнат – в наибольшей по площади жилой комнате), в центре плоскостей, отстоящих от внутренней поверхности наружной стены и обогревающего элемента на 0,5 м и в центре помещения (точке пересечения диагональных линий помещения) на высоте 1м. При этом измерительные приборы должны соответствовать требованиям стандартов.

Услуга по отоплению предоставляется в течение отопительного периода в зависимости от температуры наружного воздуха.

В домах, где тепловая энергия подается по сети централизованного теплоснабжения, отопительный сезон начинается при среднесуточной температуре наружного воздуха ниже +8 °C, а конец отопительного периода – при среднесуточной температуре наружного воздуха выше +8 °C в течение 5 суток подряд. Отопительный период должен начинаться или заканчиваться со дня, следующего за последним днем указанного периода. Если при отсутствии централизованного теплоснабжения предоставление коммунальной услуги по отоплению осуществляются с использованием оборудования, входящего в состав общего имущества в многоквартирном доме, то даты начала и окончания

отопительного периода устанавливаются решением собственников помещений в многоквартирном доме или собственниками жилых домов. В случае непринятия собственниками такого решения отопительный период начинается и заканчивается в установленные уполномоченным органом сроки начала и окончания отопительного периода при подаче тепловой энергии для нужд отопления помещений во внутридомовые инженерные системы по централизованным сетям инженерно-технического обеспечения. Предоставление коммунальной услуги по отоплению потребителю осуществляется **круглосуточно в течение отопительного периода, то есть бесперебойно либо с перерывами**, не превышающими продолжительность, соответствующую требованиям к качеству коммунальных услуг, приведенным в приложении № 1 к Правилам. **Допустимая продолжительность перерыва** отопления: не более 24 часов (суммарно) в течение одного месяца отопительного периода; не более 16 часов единовременно при температуре воздуха в жилом помещении от +12 °С до нормативной температуры, указанной в пункте 15 приложения № 1 к Правилам; не более 8 часов единовременно при температуре воздуха в жилом помещении от +10 до +12 °С; не более 4 часов единовременно при температуре воздуха в жилом помещении от +8 до +10 °С.

ОСНОВНЫЕ ЗАБЛУЖДЕНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ОБМЕНЕ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

В Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)» часто обращаются потребители с вопросом о возможности обмена или возврата товара надлежащего качества. В данной статье на примере основных заблуждений потребителей в данном вопросе мы предлагаем Вам разобраться, какие товары можно обменять, при соблюдении каких условий это возможно, а также в каких случаях возможен возврат денежных средств за тот или иной товар.

Заблуждение №1. Я могу обменять товар просто потому, что он мне не нравится.

Данное утверждение неверно, поскольку Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей» (далее - Закон) предусмотрен исчерпывающий перечень оснований для обмена: товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации (абз.1 п.1 ст.25 Закона).

Заблуждение № 2. Я могу обменять товар в любое время.

Это не так. Согласно абз.2 п.1 ст.25 Закона потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки.

Заблуждение № 3. Я могу обменять продовольственный товар надлежащего качества, не бывший в употреблении, в течение 14 дней, если он мне не подошел.

Это заблуждение. Согласно абз.1 п.1 ст.25 Закона обмену подлежат только непродовольственные товары надлежащего качества.

Заблуждение № 4. Я могу купить платье, одеть его на мероприятие и на следующий день вернуть его в магазин.

Это противоречит действующему законодательству Российской Федерации, поскольку абз.3 п.1 ст.25 Закона предусмотрено, что обмен товара производится только если товар не был в употреблении и сохранен его товарный вид.

Заблуждение № 5. Я могу обменять товар надлежащего качества, который не был в употреблении, даже если я отрезал и выкинул все фабричные ярлыки.

Это невозможно. Обмен товара возможен только если сохранены его пломбы и фабричные ярлыки (абз.3 п.1 ст.25 Закона).

Заблуждение № 6. Продавец говорит, что для обмена товара надлежащего качества необходимо предъявить чек, без чека обмен не производится.

Согласно абз.3 п.1 ст.25 Закона обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ. Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

Заблуждение № 7. Я могу обменять абсолютно любой непродовольственный товар, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

Это утверждение ошибочно. Перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным в абз.1 п.1 ст.25 Закона основаниям, утверждается Правительством Российской Федерации. Согласно Перечню непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55, не подлежат обмену следующие товары:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми, лекарственные препараты);
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
3. Парфюмерно-косметические товары;
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж;
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования);
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни;
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями);
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему;
13. Животные и растения;
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Заблуждение №8. Я могу вернуть денежные средства за товар, который не был в употреблении, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации, если с момента его приобретения не прошло четырнадцати дней, не считая дня его покупки, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Это не совсем так. Согласно п.2 ст.25 Закона потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы только в случае, если он обратился к продавцу с требованием обменять товар и аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Заблуждение №9. Продавец утверждает, что возврат денег за товар надлежащего качества может производиться до 10 дней.

Это противоречит Закону, поскольку согласно п.2 ст.25 Закона срок для удовлетворения Вашего требования о возврате денежных средств не должен превышать трех дней со дня возврата указанного товара.