

ПЕРЕРАСЧЁТ ПРОИЗВОДИТСЯ

в случаях предоставления услуги ненадлежащего качества или перерывах её предоставления

Продолжительность перерыва подачи **холодной и горячей воды НЕ МОЖЕТ ПРЕВЫШАТЬ 8 ЧАСОВ (суммарно) в течение 1 месяца и 4 часа одновременно.**

При аварии на тупиковой магистрали – **24 ЧАСА ПОДРЯД.**

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг потребитель вправе предъявить претензию исполнителю услуг.

Требование потребителя оформляется в виде претензии в двух экземплярах. Один экземпляр – исполнителю, на экземпляре потребителя, исполнитель должен сделать отметку о получении претензии, указав свое ФИО, дату, подпись. В случае непринятия претензии, потребитель направляет ее на юридический адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением. При отказе исполнителя удовлетворить требование в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд.

Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов и округа города Новосибирска

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, 16, каб. 328а	227-57-78
Калининский район	ул. Богдана Хмельницкого, 14/3, каб. 310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, 18 каб. 305	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, 6а, каб. 311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, 33, каб. 416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, 7, каб. 103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, 14, каб. 207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57 каб. 221а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей мэрии города Новосибирска	Красный проспект, 34, каб. 434	227-42-35 227-42-36



Отдел по защите прав потребителей департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска



УСЛУГИ ЖКХ

НОВОСИБИРСК
2020

Сфера услуг ЖКХ регулируется с Гражданским кодексом, Жилищным кодексом, Правилами предоставления коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов, утвержденных постановлением Правительства РФ от 06.05.2011 № 354, Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Порядок действий при возникновении проблемных ситуаций в сфере ЖКХ

При предоставлении услуг ненадлежащего качества и (или) с перерывами в первую очередь необходимо:

- 1 Подать заявку в адрес своей управляющей организации (ТСЖ) письменно или по телефону аварийно-диспетчерской службы (АДС).
- 2 Зафиксировать факт некачественного предоставления услуг, дальнейшего устранения причин и перерасчёта платы за ЖКХ.
- 3 Потребитель обязан сообщить: свои ФИО, точный адрес помещения, вид коммунальной услуги.

При подаче заявки по телефону сотрудник АДС обязан сообщить потребителю:

- 1 ФИО принявшего сообщение
- 2 Номер, за которым зарегистрировано сообщение потребителя
- 3 Время его регистрации сообщения

Если сотруднику АДС известны причины нарушения качества коммунальной услуги, он обязан немедленно сообщить об этом потребителю и сделать отметку в журнале регистрации. Если причины неизвестны, сотрудник АДС согласовывает с потребителем дату и время проведения проверки факта нарушения качества услуги.

Время проведения проверки – не позднее 2 часов с момента получения сообщения (если с потребителем не согласовано иное время).

Если при проверке установлен факт нарушения качества услуги, то **составляется акт проверки**, в нем указываются:

- дата и время проведения проверки;
- выявленные нарушения параметров качества коммунальной услуги;
- использованные методы (инструменты) выявления нарушений;
- выводы о дате и времени начала нарушения качества услуги.

Если при проверке факты не подтвердились, то в акте проверки делается отметка об отсутствии факта нарушения.

Акт проверки подписывается в количестве экземпляров по числу, участвующих в проверке. Первый экземпляр акта – потребителю, второй – остается у исполнителя, остальные – заинтересованным лицам, участвующим в проверке.

Если в ходе проверки между потребителем и исполнителем (управляющей организацией, ТСЖ) возник спор по факту нарушения качества услуги и (или) величины отступления от установленных параметров качества, то потребитель и исполнитель определяют порядок проведения дальнейшей проверки.



Любой заинтересованный участник проверки вправе инициировать проведение экспертизы качества коммунальной услуги.

Расходы на проведение экспертизы, инициированной потребителем, несёт исполнитель. Если в

результате экспертизы, инициированной потребителем, установлено отсутствие факта нарушения качества услуги, то потребитель обязан возместить расходы на ее проведение.

Датой и временем, начиная с которых коммунальная услуга предоставляется с нарушениями качества, являются:

- дата и время обнаружения исполнителем факта нарушения качества услуги, указанные исполнителем в журнале учёта;
- дата и время доведения потребителем до сведения АДС сообщения о факте нарушения качества услуги, указанные в журнале регистрации;
- дата и время начала нарушения качества услуги, которые были зафиксированы общедомовым, общим, индивидуальным прибором учёта или иным средством измерения;
- Период окончания нарушения качества коммунальной услуги является:
 - с даты и времени установления исполнителем факта возобновления предоставления коммунальной услуги надлежащего качества всем потребителям, указанным исполнителем в журнале регистрации;
 - с даты и времени доведения потребителем до сведения АДС исполнителя о возобновлении предоставления ему услуги надлежащего качества;
 - с даты и времени, указанных в акте о результатах проверки по итогам устранения причин нарушения качества услуги;
 - с даты и времени возобновления предоставления услуги надлежащего качества, которые зафиксированы общедомовым, общим, индивидуальным прибором учёта или иным средством измерения.





Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если это не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление покупателем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены. При этом в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров эти требования покупателя подлежат удовлетворению в случае обнаружения существенных недостатков.

Потребитель вместо указанных требований **вправе отказаться** от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Покупатель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом РФ «О защите прав потребителей».

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, 16, каб. 328а	227-57-78
Калининский район	ул. Богдана Хмельницкого, 14/3, каб. 310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, 18 каб. 305	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, ба, каб. 311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, 33, каб. 416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, 7, каб. 103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, 14, каб. 207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57 каб. 221а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей мэрии города Новосибирска	Красный проспект, 34, каб. 434	227-42-35 227-42-36



**ДИСТАНЦИОННЫЙ СПОСОБ
ПРОДАЖИ ТОВАРОВ**

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Продажа товара дистанционным способом – это продажа товаров по договору розничной купли-продажи, заключаемому на основании ознакомления покупателя с предложенным продавцом описанием товара, содержащимся в каталогах, проспектах, буклетах либо представленным на фотоснимках или с использованием сетей почтовой связи, сетей электросвязи, в том числе сети Интернет, а также сетей связи для трансляции телеканалов и (или) радиоканалов, или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления покупателя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора.

При покупке товара дистанционным способом необходимо знать следующее:

① Продавец, до заключения договора обязан предоставить потребителю информацию:

- об основных потребительских свойствах товара;
- адресе (месте нахождения) продавца;
- о месте изготовления товара;
- о полном фирменном наименовании продавца;
- о цене и условиях приобретения товара;
- об условиях доставки;
- о сроке службы, годности, гарантийном сроке;
- о порядке оплаты товара.

② Продавец в момент доставки товара обязан довести до потребителя в письменной форме:

- наименование товара;
- сведения об основных потребительских свойствах товара;

- сведения о гарантийном сроке, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
- сведения о сроке службы или сроке годности товара, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становится непригодным для использования по назначению;
- об адресе (месте нахождения), полном наименовании продавца;
- сведения об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям, обеспечивающим его безопасность для жизни, здоровья покупателя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу покупателя в соответствии с законами РФ; цену, порядок и условия оплаты товара.



Помните! Потребитель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара – в течение семи дней.

В случае если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от товара в течение 3-х месяцев с момента передачи товара.

Информация о порядке и сроках возврата товара потребителем должна содержать:

- адрес (место нахождения) продавца, по которому осуществляется возврат товара;

- режим работы продавца;
- максимальный срок, в течение которого товар может быть возвращен продавцу, или минимально установленный срок;
- предупреждение о необходимости сохранения товарного вида, потребительских свойств товара надлежащего качества до возврата его продавцу, а также документов, подтверждающих заключение договора;
- срок и порядок возврата суммы, уплаченной покупателем за товар.

Возврат товара **надлежащего качества** возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также имеется документ, подтверждающий факт и условия покупки товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у продавца.

В случае если покупателю передается товар с нарушением условий договора, касающихся количества, ассортимента, качества, комплектности, тары и (или) упаковки товара, покупатель может не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.



Требования потребителя.

Потребитель вправе отказаться от оплаты дополнительных услуг, а если они оплачены, вправе потребовать возврата уплаченной суммы.

При отказе от дополнительной платной услуги рекомендуется:

- 1 Обратиться к оператору мобильной связи с требованием об отказе от платной услуги и возврате денег.
- 2 Зайти на сайт оператора связи и через «Личный кабинет» отключить дополнительную платную услугу.

В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи условий договора, заключенного с потребителем услуг, необходимо соблюдение обязательного досудебного порядка предъявления претензии.

В претензии, которая составляется в двух экземплярах, указывается информация о возникших проблемах, а при наличии ущерба – требование и размеры ущерба. К претензии прикладывается либо копия договора об оказании услуг, либо иные документы, подтверждающие факт заключения договора (квитанция, опись вложения и т.д.).

Один экземпляр передается исполнителю, на экземпляре потребителя исполнитель должен сделать отметку о получении с подписью, указав ФИО и дату. В случае непринятия исполнителем претензии, потребитель направляет на юридический адрес исполнителя заказное письмо с уведомлением. При отказе удовлетворить требование в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд.

Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов и округа города Новосибирска

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, 16, каб. 328а	227-57-78
Калининский район	ул. Богдана Хмельницкого, 14/3, каб. 310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, 18 каб. 305	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, 6а, каб. 311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, 33, каб. 416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, 7, каб. 103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, 14, каб. 207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57 каб. 221а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей мэрии города Новосибирска	Красный проспект, 34, каб. 434	227-42-35 227-42-36



Отдел по защите прав потребителей
департамента по социальной политике
мэрии города Новосибирска



**УСЛУГИ МОБИЛЬНОЙ
(ПОДВИЖНОЙ) СВЯЗИ**

Услуги связи регулируются Федеральным Законом от 07.07.2003 №126-ФЗ «О связи», Правилами оказания услуг телефонной связи, постановлением Правительства РФ от 09.12.2014 №1342, Законом РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей».

Абонент – пользователь услуг телефонной связи, с которым заключен договор об оказании услуг при выделении абонентского номера или уникального кода идентификации.

Оператор связи – юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги связи на основании лицензии.

Услуги подвижной связи – услуги подвижной радиосвязи, и (или) услуг подвижной радиотелефонной связи, и (или) услуг подвижной спутниковой радиосвязи в сети связи общего пользования. Договор об оказании услуг в обязательном порядке заключается в письменной форме.

Права абонентов при получении услуг связи:

- 1 Получать услуги связи в соответствии с заключенным договором.
- 2 Получать достоверную информацию относительно оказываемых услуг связи.
- 3 Гарантия тайны переписки, телефонных переговоров.
- 4 Запрет на включение в договор условий, ущемляющих права потребителя (подключение платных дополнительных услуг без согласия абонента).
- 5 Возможность сменить оператора мобильной связи с сохранением номера.
- 6 Возможность предоставлять абоненту контентные услуги (справочная, развлекательная информация, участие в голосованиях, играх и др.) только после получения согласия.

Основные обязанности операторов связи:

- оказывать услуги в соответствии с законодательством РФ;
- предоставлять необходимую для заключения и исполнения договора информацию;
- устранять в установленные сроки технические неисправности;
- извещать абонентов через СМИ о новых тарифах на услуги не менее чем за 10 дней до введения;
- возобновлять оказание услуг в течение 3 дней с момента оплаты задолженности.



Внимание! Информация об изменении тарифов может быть доведена до сведения потребителя через сайт оператора связи.

Смена оператора связи с сохранением своего абонентского номера.

Абоненты вправе обращаться с заявлением к операторам, в сеть которого намерены перейти, с заявлением о расторжении договора с прежним оператором и перенесении номера.

В заявлении должны быть указаны сведения:

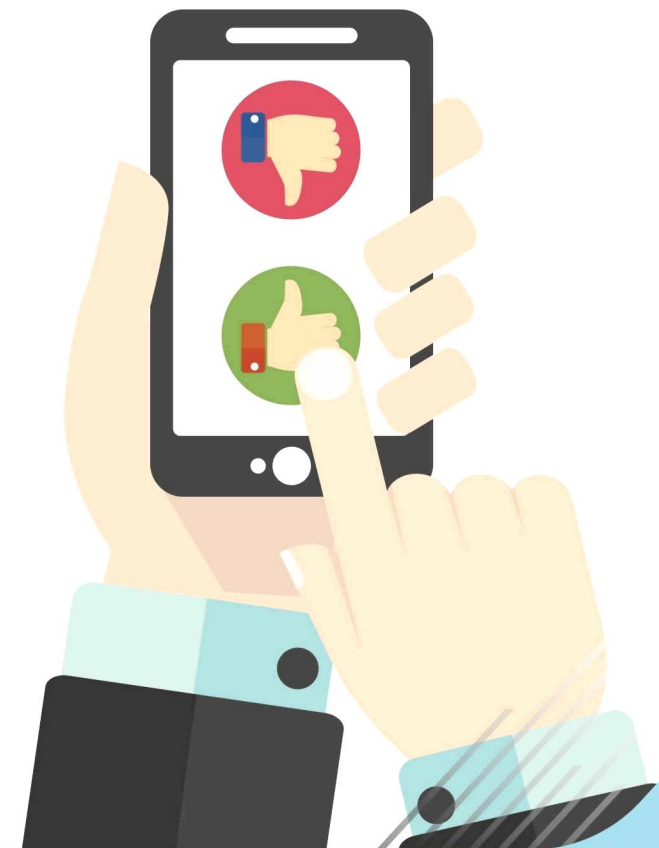
- о переносимом абонентском номере;
- об абоненте (ФИО, место жительства, реквизиты паспорта);
- о дате подачи абонентом заявления;
- о сроке начала оказания услуг новым оператором;
- о решении абонента об одностороннем отказе от исполнения и о расторжении договора с прежним оператором;
- о согласии абонента погасить задолженность за услуги, оказанные по договору с оператором-донором, в отношении переносимого номера;
- о согласии абонента перейти на авансовую систему оплаты услуг связи.

О дополнительных услугах.

Оператор связи **не вправе** навязывать абоненту оказание дополнительных услуг за отдельную плату («Автоответчик», «Антиопределитель номера» и др.). Навязывание платных услуг в соответствии со статьей 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» ущемляет права потребителя.

Информация о порядке и условиях подключения дополнительной платной услуги **публикуется оператором связи в СМИ (в том числе на сайте оператора связи)**.

Для оказания дополнительных платных услуг **требуется прямое согласие абонента на их предоставление.**





Помните! Потребитель финансовых услуг должен понимать, что страхование жизни и здоровья при заключении кредитного договора **является правом, а не его обязанностью.**

С 01.01.2018г. вступило в силу Указание Банка России от 21.08.2017 г. № 4500-У «О минимальных (стандартных) требованиях к условиям и порядку осуществления отдельных видов добровольного страхования», согласно которому «период охлаждения», в течение которого можно отказаться от навязанной или ненужной страховки, составляет 14 календарных дней.

Данное правило распространяется практически на все виды добровольного страхования в отношении физических лиц, в частности: на страхование жизни, имущества, транспортных средств, медицинское страхование. «Период охлаждения» также действует для возврата страховой премии, уплаченной при заключении договора потребительского кредитования с оформлением страховки.



Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов и округа города Новосибирска

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, 16, каб. 328а	227-57-78
Калининский район	ул. Богдана Хмельницкого, 14/3, каб. 310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, 18 каб. 305	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, ба, каб. 311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, 33, каб. 416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, 7, каб. 103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, 14, каб. 207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57 каб. 221а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей мэрии города Новосибирска	Красный проспект, 34, каб. 434	227-42-35 227-42-36



Отдел по защите прав потребителей департамента по социальной политике мэрии города Новосибирска



ФИНАНСОВЫЕ УСЛУГИ

НОВОСИБИРСК
2020


Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Потребительский кредит (заем) – это денежные средства, предоставленные кредитором заемщику на основании кредитного договора, договора займа, в том числе с использованием электронных средств платежа, в целях, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – договор потребительского кредита (займа), в том числе с лимитом кредитования).

Заемщик – это физическое лицо, обратившееся к кредитору с намерением получить, получающее или получившее потребительский кредит (заем).

Кредитор – предоставляющая или предоставившая потребительский кредит (заем) кредитная и некредитная финансовая организация, которая осуществляет профессиональную деятельность по предоставлению потребительских займов, а также лицо, получившее право требования к заемщику по договору потребительского кредита (займа) в порядке уступки, универсального правопреемства или при обращении взыскания на имущество правообладателя.

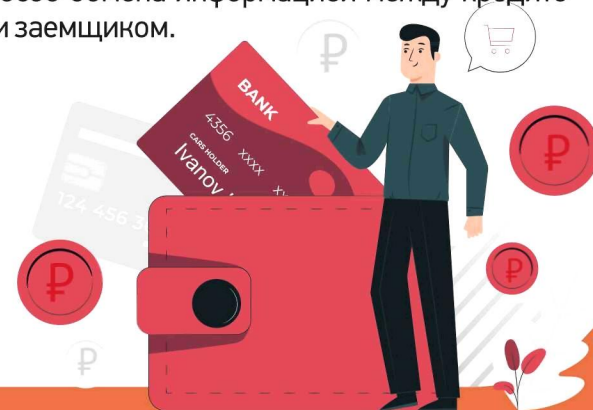
Перед подписанием кредитного договора потребителю необходимо внимательно изучить всю информацию о кредите и условиях его обслуживания (погашения).

 **Помните!** Ваше право на получение информации до заключения кредитного договора закреплено законодательством (ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», ст. 30 ФЗ «О банках и банковской деятельности»).

Индивидуальные условия договора потребительского кредита (займа) согласовываются кредитором и заемщиком индивидуально и включают в себя следующие условия:

- сумма потребительского кредита (займа) или лимит кредитования и порядок его изменения;
- срок действия договора потребительского кредита (займа) и срок его возврата;
- валюта, в которой предоставляется потребительский кредит (заем);
- процентная ставка в процентах годовых, а при применении переменной процентной ставки – порядок ее определения;
- информация об определении курса иностранной валюты в случае, если валюта, в которой осуществляется перевод денежных средств кредитором третьему лицу, указанному заемщиком при предоставлении потребительского кредита (займа), отличается от валюты, в которой предоставлен потребительский кредит (заем);
- количество, размер и периодичность (сроки) платежей заемщика по договору потребительского кредита (займа) или порядок определения этих платежей;
- порядок изменения количества, размера и периодичности (сроков) платежей заемщика при частичном досрочном возврате потребительского кредита (займа);
- способы исполнения денежных обязательств по договору потребительского кредита (займа) в населенном пункте по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита (займа), включая бесплатный способ исполнения заемщиком обязательств по такому договору в населенном пункте по месту получения заемщиком оферты (предложения заключить договор) или по месту нахождения заемщика, указанному в договоре потребительского кредита (займа);

- указание о необходимости заключения заемщиком иных договоров, требуемых для заключения или исполнения договора потребительского кредита (займа);
- указание о необходимости предоставления обеспечения исполнения обязательств по договору потребительского кредита (займа) и требования к такому обеспечению;
- цели использования заемщиком потребительского кредита (займа) (при включении в договор условия об использовании заемщиком потребительского кредита (займа) на определенные цели);
- ответственность заемщика за ненадлежащее исполнение условий договора потребительского кредита (займа), размер неустойки (штрафа, пени) или порядок их определения;
- возможность запрета уступки кредитором третьим лицам прав (требований) по договору потребительского кредита (займа);
- согласие заемщика с общими условиями договора потребительского кредита (займа) соответствующего вида;
- услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату и необходимые для заключения договора потребительского кредита (займа) (при наличии), их цена или порядок ее определения (при наличии), а также подтверждение согласия заемщика на их оказание;
- способ обмена информацией между кредитором и заемщиком.





Информация о специалистах по защите прав потребителей администраций районов и округа города Новосибирска



Отдел по защите прав потребителей
департамента по социальной политике
мэрии города Новосибирска



Если решили до окончания действия договора отказаться от услуг фирмы по иным причинам? Пишите заявление.

Статья 32 Закона определяет, что потребитель вправе отказаться от исполнения договора в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.



Компания отказалась удовлетворять требования или оставила вашу претензию без ответа? Обращайтесь в суд с исковым заявлением.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;
- жительства или пребывания истца;
- заключения или исполнения договора.

Дзержинский район	Проспект Дзержинского, 16, каб. 328а	227-57-78
Калининский район	ул. Богдана Хмельницкого, 14/3, каб. 310	228-73-94
Кировский район	ул. Петухова, 18 каб. 305	342-59-65
Ленинский район	ул. Станиславского, ба, каб. 311	228-84-16
Октябрьский район	ул. Сакко и Ванцетти, 33, каб. 416	228-82-06
Первомайский район	ул. Физкультурная, 7, каб. 103	228-85-08
Советский район	Проспект Академика Лаврентьева, 14, каб. 207	228-87-53
Центральный округ	ул. Ленина, 57 каб. 221а	227-55-18
Отдел по защите прав потребителей мэрии города Новосибирска	Красный проспект, 34, каб. 434	227-42-35 227-42-36



ЮРИДИЧЕСКИЕ УСЛУГИ

Порядок оказания юридических услуг регулируется гражданским законодательством, Законом РФ «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Юридические фирмы являются профессиональными участниками рынка оказания юридических услуг в сфере правового сопровождения. Перечень оказываемых услуг: юридическое консультирование, помощь в оформлении документов, представление интересов клиента в суде и др.

При обращении за помощью в разрешении конфликта можно стать жертвой обмана и вступить в конфликт с компанией, оказывающей юридические услуги.

Нужно знать!

Не спешите ставить в договоре свою подпись!

Если что-то непонятно, не стесняйтесь переспрашивать и уточнять. В соответствии со ст. 8, 10 Закона до потребителя своевременно, то есть до заключения договора, должна быть доведена полная и достоверная информация как о самой компании, так и о юридической услуге.

Советы потребителю при заключении договора:

- 1 Обязательным условием является подписание договора, в котором указывается, кто заказчик, кто исполнитель, перечень услуг, стоимость работы, сроки оказания услуг, ответственность.
- 2 В момент заключения договора должна быть составлена спецификация (смета): наименование каждой услуги, стоимость, количество.
- 3 Договор содержит сроки оказания услуг.
- 4 Компания не вправе без согласия клиента выполнять платные дополнительные услуги. В случае, если они были оказаны, потребитель вправе их не оплачивать, а если оплатил – потребовать возврата денег.
- 5 После завершения оказания услуг по договору должен быть составлен двусторонний акт выполненных работ с описанием объема оказанных услуг. Данный акт подписывается каждой из сторон договора.

Если юридические услуги оказаны с нарушением срока.

Статья 28 Закона определяет, что в случае нарушения сроков (как начальных, так и конечных) оказания услуги потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать возмещения расходов;
- потребовать уменьшения цены;
- отказаться от исполнения договора.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков.

В случае нарушения сроков компания уплачивает за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 3% цены оказания услуги, а если цена услуги не определена – общей цены заказа.

Помните!

Подписание акта свидетельствует о том, что услуги оказаны полностью, в срок и надлежащим образом. Поэтому такой акт нужно подписывать, если у вас нет нареканий.



Если юридические услуги оказаны некачественно.

Статья 29 Закона определяет, что потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены;
- повторного выполнения работы;
- возмещения расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги и потребовать полного возмещения убытков если:

- в установленный договором срок недостатки оказанной услуги не устранены;
- если обнаружены существенные недостатки оказанной услуги;
- есть иные существенные отступления от условий договора.

Требование потребителя оформляется в виде претензии в двух экземплярах. На экземпляре потребителя исполнитель должен сделать отметку о получении претензии, указав свое ФИО, дату, подпись. В случае непринятия исполнителем претензии, потребитель направляет ее на юридический адрес исполнителя заказным письмом с уведомлением.

При отказе исполнителя удовлетворить требование в досудебном порядке потребитель вправе обратиться в суд.