

## ПРЕСС-РЕЛИЗ

### *«Всемирный день качества. Пути разрешения потребительских споров при оказании услуг»*

День качества - праздник, который позволяет уделить внимание основным составляющим качества жизни: качеству окружающей среды и экологии, качеству социальной сферы и отношений, здоровому образу жизни, семейным ценностям и традициям. Всемирный день качества ежегодно отмечается во второй четверг ноября, а неделя ноября, на которую выпадает этот день, становится Неделей качества. В этом году День качества проводится 10 ноября. В 2022 году мы отмечаем День качества под девизом «Пути разрешения потребительских споров при оказании услуг». Праздник призван привлечь внимание к национальной повестке качества и в первую очередь - к вопросу качества товаров и услуг на внутреннем рынке. В День качества не только можно, но и нужно говорить о товарах, сделанных на российских предприятиях, об услугах, которые с каждым годом в результате гальванизации темы качества становятся лучше и доступнее. Совершенствование качества в этом году, наряду с импортозамещением, сохранением и созданием новых рабочих мест, повышением производительности труда, сдерживанием роста цен - неотъемлемая часть текущей повестки, направленной не только на противодействие негативным внешним факторам и вызовам, но и на создание надежного фундамента и настройку векторов поступательного развития и роста отечественной экономики. В период проведения Дня качества особое внимание традиционно уделяется повышению уровня грамотности населения в области безопасности и качества продукции на отечественном потребительском рынке, а также повышению узнаваемости российского Знака качества, как единого, надежного и достоверного символа качества, как объединяющего начала экономики доверия и развития.

В 2022 году Всемирный день качества проводится с объявленной темой «Пути разрешения потребительских споров при оказании услуг». Закон РФ от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей» предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций в судебном и внесудебном порядке. Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно к исполнителю (изготовителю) не обращаясь с иском в суд. В претензии излагается суть предъявляемых требований, кроме того, должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. В противном случае потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать, кроме защиты его права, возмещения материального и морального вреда.

В современном обществе огромное количество организаций и фирм предлагают оказать потребителю услуги различного характера за определенную плату. Договор оказания услуг применяется в сфере бизнеса, образования, туризма, медицины, связи и т.д. Такое количество предложений неизменно сказывается на качестве услуг и зачастую можно слышать о том, что какая-либо фирма некачественно оказала услуги и теперь по этому поводу идет судебное разбирательство.

Договор оказания услуг регламентируется главой 39 Гражданского кодекса РФ и Законом о защите прав потребителей. По такому договору исполнитель



обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги (ст. 779 Гражданского кодекса РФ). При этом важно, чтобы в договоре были отражены следующие существенные моменты: перечень предоставляемых услуг; особенности и требования к качеству этих услуг; сроки исполнения обязательств; стоимость оказываемых услуг; возможность отказа от исполнения договора оказания услуг в одностороннем порядке; ответственность сторон при несоблюдении условий договора.

Тщательная проработка этих моментов в договоре поможет избежать двоякого толкования условий и снизит риски неисполнения обязательств сторонами. Необходимо понимать, что помимо указанных условий соглашение об оказании услуг отражает совокупность прав и обязанностей сторон, которые также лучше прописать подробно. Это позволит снизить риск неисполнения обязательств по договору и обращения в суд. Истец (потребитель) по своему выбору вправе предъявить иск: по месту жительства или пребывания истца; 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. Размер компенсации определяется соглашением сторон, в случае спора – судом. 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. Потребителю необходимо знать, что возможность защитить свои нарушенные права и законные интересы существует только в течение определенных сроков, именуемых сроками исковой давности. Общий срок исковой давности составляет три года, и начинается со дня, когда потребитель узнал или должен был узнать о нарушении его права.

В рамках проведения Всемирного дня качества территориальным отделом Управления Роспотребнадзора по Краснодарскому краю в Тихорецком, Белоглинском, Новопокровском районах будут проведены консультационные мероприятия. Все интересующие вопросы по указанной теме потребители могут задать в рамках «горячей линии» в период с 10.11.2022г. по 25.11.2022г. по номерам телефонов: 8(86196)52964; 8(86149)71730; 8(86154)72847. Дополнительно сообщаем, что в настоящее время функционирует Государственный информационный ресурс в сфере защиты прав потребителей, расположенный в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://zpp.rospotrebnadzor.ru/>, который содержит исчерпывающую информацию по актуальным вопросам соблюдения потребительских прав, включая нормативную базу по защите прав потребителей, образцы претензионных и исковых заявлений, памятки, судебную практику и многое другое.