**Права потребителей при оказании платных ветеринарных услуг**

Защита прав потребителей в сфере оказания платных ветеринарных услуг регулируется:

* Гражданским кодексом РФ (далее – ГК РФ);
* Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);
* Законом РФ от 14.05.1993 г. № 4979-1 «О ветеринарии»;
* Правилами оказания платных ветеринарных услуг, утверждёнными постановлением Правительства РФ от 06.08.1998 г. № 898 (далее - Правила).

**К платным ветеринарным услугам относятся:**

**-** клинические, лечебно-профилактические, ветеринарно-санитарные, терапевтические, хирургические, акушерско-гинекологические, противоэпизоотические мероприятия, иммунизация (активная, пассивная), дезинфекция, дезинсекция, дератизация, дегельминтизация;

**-** все виды лабораторных исследований, проведение ветеринарно-санитарной экспертизы продовольственного сырья и пищевых продуктов животного происхождения, пищевых продуктов животного и растительного происхождения непромышленного изготовления, предназначенных для продажи на продовольственных рынках, а также некачественных и опасных в ветеринарном отношении пищевых продуктов животного происхождения;

**-** исследования и другие ветеринарные мероприятия, связанные с продажей племенных животных, с участием их в выставках и соревнованиях;

**-** определение стельности и беременности всех видов животных, получение и трансплантация эмбрионов и другие мероприятия, связанные с размножением животных, птиц, рыб, пчел и их транспортировкой;

- консультации (рекомендации, советы) по вопросам диагностики, лечения, профилактики болезней всех видов животных и технологии их содержания;

- кремация, эвтаназия и другие ветеринарные услуги.

В соответствии с Правилами исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) организации, место её нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске. Исполнитель - индивидуальный предприниматель должен представить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

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 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.

Исполнитель при оказании ветеринарных услуг должен обеспечивать применение лекарственных средств и методов, исключающих отрицательное влияние на животных при диагностике, лечении и профилактике, высокоэффективных ветеринарных препаратов и методов ветеринарного воздействия и в обязательном порядке гарантировать безопасность ветеринарных мероприятий для здоровья и продуктивности животных, жизни и здоровья потребителя, а также окружающей среды.

Платные ветеринарные услуги оказываются исполнителем на основе заключения договора, оформления абонементного обслуживания или выдачи жетона, талона, кассового чека, квитанции или других документов установленного образца. Формы оплаты оказываемой услуги определяются по соглашению между потребителем и исполнителем.

**При обнаружении недостатков выполненных работ (оказанных услуг)**  **потребитель вправе на основании п. 1 ст. 29 Закона по своему усмотрению требовать:**

* **безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);**
* **соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);**
* **безвозмездного повторного выполнения работы (например, повторного выполнения операции);**
* **возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами (например, расходов на лечение, проведённое в другой ветеринарной клинике).**

Потребитель 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. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В случае нарушения прав потребителя следует в первую очередь обратиться с письменной претензией к исполнителю, в которой описать обстоятельства обращения к ветеринару, условия договора, а также суть предъявляемых требований. Недостатки должны быть устранены в разумные сроки, назначенные потребителем (ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Требования об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причинённых в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона «О защите прав потребителей»).

Если в установленные сроки требования не будут удовлетворены в добровольном порядке, следует обращаться в суд, при этом потребитель имеет право требовать возмещения морального вреда, а также взыскания штрафа за неисполнение требований в добровольном порядке.

Юрисконсульт филиала

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии

в Омской области в Калачинском районе»

М.Ж. Сагнаева

8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38