**Азбука потребителя: Оказание культурно-зрелищных услуг**

**Урок № 2. Качество и безопасность оказания услуг**

Общие разъяснения

В соответствии со ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан оказать потребителю услугу (выполнить работу), качество которой соответствует договору.

Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях оказания услуг (выполнения работ), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), пригодную для использования в соответствии с этими целями.

Если законами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к услуге (работе), исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу), соответствующую этим требованиям.

**Недостаток услуги**- несоответствие услуги предусмотренным законом обязательным требованиям или условиям договора (при их отсутствии или неполноте обычно предъявляемым требованиям) или целям, для которых услуга такого рода обычно используется, или целям, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем при заключении договора.

Так. например, согласно "ГОСТ Р 52113-2014. Национальный стандарт Российской Федерации. Услуги населению. Номенклатура показателей качества услуг" (утв. и введен в действие Приказом Росстандарта от 06.11.2014 N 1482-ст) к количественным характеристикам показателей услуг относят продолжительность исполнения услуги, показатели безопасности для жизни и здоровья потребителя.

Качественными характеристиками показателей услуг являются профессиональная подготовка и квалификация персонала, санитарно-гигиенические и эргономические условия обслуживания потребителей, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями.

Качество зрелищных услуг может быть охарактеризовано такими показателями, как достаточная видимость, слышимость, качественный перевод, дубляж услуги, соответствие содержания мероприятия информации на афише, надлежащее проведение мероприятия артистами и другое.

Безопасность услуги

В соответствии со ст. 7 Закона о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы оказываемая услуга при обычных условиях ее получения была безопасна для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причиняла вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность услуги для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие необеспечения безопасности товара (работы), подлежит возмещению в соответствии со статьей 14 Закона о защите прав потребителей.

Согласно ст. 14 Закона о защите прав потребителей вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков услуги подлежит возмещению исполнителем в полном объеме. Право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков услуги признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с исполнителем или нет.

Исполнитель освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования услуги.

Если для безопасности использования услуги необходимо соблюдать специальные правила, исполнитель обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Если на услуги законом или в установленном им порядке установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, соответствие услуг указанным требованиям подлежит обязательному подтверждению в порядке, предусмотренном законом и иными правовыми актами.

В соответствии с ГОСТ Р 52113-2014 показатели безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителей отражают соответствие результата и процесса оказания услуг требованиям по всем видам опасных и вредных воздействий. Основными являются, например, такие показатели:

- электробезопасность;

- пожарная безопасность;

- взрывобезопасность;

- радиационная безопасность;

- безопасность от воздействия химических и загрязняющих веществ, в том числе предельно допустимые концентрации веществ или входящих в них компонентов;

- безопасность от воздействия акустических (шумы, ультразвуковые сигналы), тепловых (инфракрасных), световых (в т.ч. лазерных) излучений;

- специфические виды безопасности для отдельных услуг.

Кроме того, безопасность услуг может быть связана с наличием угроз для жизни и здоровья потребителей, например, это имело место в связи распространением заболевания новой короновирусной инфекцией. Такая угроза может приводить к отмене, перенесению зрелищных мероприятий.

Нарушение требований к безопасности услуг будет свидетельствовать об оказании услуг ненадлежащего качества.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры (ст. 36.1 Основ законодательства Российской Федерации о культуре)

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления гражданам информации о качестве условий оказания услуг организациями культуры, а также в целях повышения качества их деятельности.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации культуры;

- комфортность условий предоставления услуг;

- доброжелательность, вежливость работников организаций культуры;

- удовлетворенность условиями оказания услуг,

- доступность услуг для инвалидов.

Примеры показателей:

Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, перечню информации и требованиям к ней, установленным нормативными правовыми актами:

- на информационных стендах в помещении организации,

- на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Обеспечение на официальном сайте организации наличия и функционирования дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями услуг:

- телефона,

- электронной почты,

- электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения/жалобы/предложения; раздел "Часто задаваемые вопросы"; получение консультации по оказываемым услугам и пр.);

- обеспечение технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)

Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры, осуществляющими создание, исполнение, показ и интерпретацию произведений литературы и искусства, предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации культуры, а также доступность услуг для инвалидов. Независимая оценка не проводится в отношении создания, исполнения, показа и интерпретации произведений литературы и искусства.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями культуры проводится не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации.

Ответственность исполнителя

В соответствии со ст. 29 Закона о защите прав потребителей при обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель вправе по своему выбору потребовать, в частности:

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

- соответствующего уменьшения цены услуги;

- повторного оказания услуг;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуг и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный договором срок недостатки услуги не были устранены исполнителем или если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора.**Существенный недостаток услуги** - неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Убытками потребителя могут быть, например, кассовый сбор, уплаченный при оформлении билета, расходы на проезд к месту проведения мероприятия, иные расходы, которые должны быть подтверждены соответствующими документами.

Способы восстановления нарушенных прав

**1.**Обращение к исполнителю услуг с претензией об оказании услуг ненадлежащего качества.

Требования, связанные с недостатками оказанной культурно-зрелищной услуги, могут быть предъявлены потребителем:

- в ходе оказания услуги,

- после ее оказания в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия оказанной услуги.

Претензия может быть направлена на юридический адрес исполнителя услуг, указанный на его сайте, либо на билете на мероприятие. Один экземпляр претензии вручается продавцу, либо направляется письмом (с уведомлением). В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию. Потребитель вправе направить претензию агенту, у которого приобретены билеты, в том числе через его сайт или по электронной почте. При направлении претензии по электронной почте необходимо сохранять скриншоты направления обращения, а также электронную переписку.

2. Обращение в суд с исковым заявлением. Исковое заявление по выбору потребителя может быть подано по месту:

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора;

- если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

3. **Административная ответственность.**

Включение в договор условий, необоснованно ограничивающих ответственность исполнителя за качество услуги, влечет административную ответственность, предусмотренную ч. 2 ст. 14.8 КоАП РФ.

Для рассмотрения вопроса о применении мер административного реагирования можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Свердловской области (620078, г. Екатеринбург, пер. Отдельный, д. 3). Обращение может быть подано лично, направлено почтой, а также через сайт Управления [www.66.rospotrebnadzor.ru](http://www.66.rospotrebnadzor.ru/).

В соответствии с п. 1 ст. 7 Федерального  закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.  Согласно п. 3 ст. 7 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращаем внимание на то, что для предметного рассмотрения вопроса о применении мер в обращении необходимо указать сведения о лице, допускающем нарушение (наименование юридического лица, Ф.И.О. индивидуального предпринимателя), его месте нахождения (адресе магазина).