**Права потребителей платных ветеринарных услуг**

 Сейчас практически каждый человек имеет дома питомца — кошку, собаку, попугая и т.п., поэтому ветеринарные услуги очень популярны среди потребителей. Защита прав потребителей при оказании платных ветеринарных услуг регулируется Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее — Закон РФ № 2300-1) и Правилами оказания платных ветеринарных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 06.08.1998 № 898 (далее — Правила № 898).

Правилами определяется перечень ветеринарных услуг, которые можно оказывать на платной основе. К ним относятся: профилактическое лечение, операции, вакцинация, стерилизации/кастрации, акушерско-гинекологические услуги, в том числе услуги по размножению животных, лабораторные услуги, исследование племенных животных, консультации, кремация и эвтаназия и другие. Правила не распространяются на лечение особо опасных болезней, общих для человека и животного.

В соответствии со ст. 8-10 Закона РФ № 2300-1 и гл. II Правил № 898 потребитель имеет право на получение информации о режиме работы клиники, стоимости услуг, видах лекарственных средств ветеринарного назначения, применяемых при оказании тех или иных видов услуг и т.д.

Платные ветеринарные услуги оказываются на основании договора, при этом потребитель имеет право потребовать составить твердую или примерную смету оказываемых услуг (ст. ст. 10, 15 Правил № 898). Потребитель имеет право на отказ от оплаты дополнительных услуг, если информация об их оказании и стоимости не была доведена исполнителем до сведения заказчика услуг (ст. 16 Закона РФ № 2300-1, ст. 15 Правил № 898). В случае обнаружения недостатков в оказанных платных ветеринарных услугах потребитель может направить в адрес исполнителя претензию на основании ст. ст. 27-29 Закона РФ № 2300-1. В случае нарушения сроков оказания ветеринарных услуг потребитель по своему выбору вправе назначить новый срок исполнения, обратиться в другую ветеринарную клинику, потребовав от исполнителя возмещения понесенных расходов, потребовать уменьшения цены за оказанные ветеринарные услуги, либо расторгнуть договор оказания ветеринарных услуг. Если ветеринарные услуги оказаны ненадлежащим образом, то, кроме указанные выше требований, потребитель имеет право на безвозмездное устранение выявленных недостатков.

При нарушении сроков оказания ветеринарных услуг, а также при выявлении недостатков оказания таких услуг, потребитель имеет право на полное возмещение убытков, понесенных в связи с недостатками оказанных ветеринарных услуг или оказанием таких услуг с нарушением установленных в договоре сроков.

В соответствии с положениями ст. 32 Закона РФ № 2300-1 потребитель имеет право отказаться от договора оказания ветеринарных услуг, возместив исполнителю фактически понесенные расходы.

В случае неудовлетворения требований потребителя, выраженных письменной претензией в адрес исполнителя, либо отказе в их удовлетворении, потребитель имеет право на судебную защиту, выплату неустойки в размере 3% стоимости услуги в день, а также компенсацию морального вреда, причиненного нарушением его прав при оказании платных ветеринарных услуг (ст. ст. 13, 14, 15, 28 Закона РФ № 2300-1).

**Технически сложные товары надлежащего качества, купленные через интернет-магазин, можно вернуть с соблюдением условий, которые предусмотрены законом**

У технически сложных товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом, есть особенности возврата. Потребитель может вернуть такой товар в течение 7 дней с момента получения. В случае если продавец не сообщил в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

У технически сложных товаров надлежащего качества, приобретенных дистанционным способом, есть особенности возврата. Потребитель может вернуть такой товар в течение 7 дней с момента получения. В случае если продавец не сообщил в письменной форме о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества, потребитель вправе отказаться от товара в течение трех месяцев с момента его передачи.

Разберем ситуацию потребителя, обратившегося за помощью в Управление Роспотребнадзора по Тюменской области. Потребитель выбрал и оплатил смартфон и два планшета (отнесены к технически сложным товарам) на сайте **интернет-магазина «Вайлдберриз»**.

**В процессе доставки товаров потребитель решил, что заказанные товары ему не нужны и принял решение** отказаться от заказанных товаров и возвратить оплаченную сумму. Однако **в возврате денежных средств интернет-магазином было отказано, так как данные товары являются невозвратными**.

Так, согласно п. 41 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463, при дистанционном способе продажи товара возврат технически сложного товара бытового назначения надлежащего качества возможен если сохранены его потребительские свойства, товарный вид, документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки технически сложного товара бытового назначения у продавца, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения данного товара у этого продавца.

На основании п.4 ст. 26.1 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» при отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежную сумму, уплаченную потребителем по договору, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

С учетом изложенных норм права, возврат технически сложного товара надлежащего качества, приобретенного дистанционным способом, возможен при условии сохранения его товарного вида, потребительских свойств, а также документа, подтверждающего факт и условия покупки указанного товара. Запретов на возврат приобретенных дистанционным способом технически сложных товаров положения статьи 26.1 Закона РФ №2300-1 не предусматривают.

Указанный вывод согласуется с судебной практикой (Определение Конституционного Суда РФ от 26.10.2021 № 2284-О; Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 13.05.2021 № 88-9112/2021; Определение Первого кассационного суда общей юрисдикции от 13.05.2021 № 88-9112/2021).

В случае если у потребителя имеется достаточно доказательств, подтверждающих нарушение его прав, он вправе обратиться в суд, поскольку защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.

Полномочия Управления в данной ситуации могут быть реализованы путем участия в судебном процессе, в порядке ст. 47 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации для дачи заключения по иску потребителя.