|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Начальник:**Каменск-Уральского Территориального отдела Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Свердловской области  | **(о)***подпись* | Фефилов С.А.*расшифровка подписи* |
|  |  |  |
| **Исполнитель:**специалист-эксперт Каменск-Уральского ТО Управления Роспотребнадзора по Свердловской области | Захарова М.А. | 8(3439) 37-08-06 |

**О результатах надзора за оказанием населению услуг учреждений культуры и спорта**

В 2023 году в Каменск-Уральский отдел поступило одно письменное обращение от гражданина с жалобой на спортивный клуб. Потребитель решил оказаться от услуг фитнес клуба, однако денежные средства не были возвращены.

В силу ст. 32 Закона О защит прав потребителей, потребитель вправе в любое время отказаться от услуг в том числе и спортивного характера. Однако следует помнить, что по закону возврату подлежит не вся сумма. Она может быть уменьшена исполнителем на величину фактически понесенных затрат, связанных с исполнением договора.

В отчетном периоде деятельность одного из фитнес клубов Каменска-Уральского стала предметом наблюдения. Сайт организации в сети Интернет был проверен на предмет предоставления информации, а также ущемления прав граждан.

 Исследована форма договора, используемая фитнес клубом для оформления договорных отношений с потребителями, выявлены условия, ограничивающие права потребителей, а именно:

Ограничения на отказ от договора. В случае отказа от услуг потребителю возвращают денежные средства за вычетом фиксированной суммы 2000 рублей. Это условие договора возлагает на потребителя неправомерную обязанность нести расходы клуба, сумма которых заранее определена в Договоре-Оферте, в то время как фактические расходы Исполнителя в связи с исполнением договора могут оказаться меньше заранее установленных сумм либо вообще не наступить.

В 2023 г. Роспотребнадзором проведены выездные мероприятия в отношении кинотеатра. Установлено, что организация не обеспечила размещение вывески с указанием наименования, режима его работы, а также адреса, контактных телефонов, адреса сайта в сети «Интернет».

в зоне кассового обслуживания кинотеатра нет возможности ознакомиться с Правилами оказания услуг по показу фильмов в кинозалах и связанных с таким показом услуг. Утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.08.2021г. № 1338), а так же с локальными актами, принятыми демонстрантами фильмов.

- не обеспечено размещение информации о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера , показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов.

- не обеспечено размещение информации о порядке рассмотрения претензий, отсутствует адрес электронной почты и (или) почтовый адрес для направления претензий.

Фактически потребитель при возникновении конфликтной ситуации мог столкнуться с трудностями, связанными с ответами на вопрос: Кто оказывает мне услугу? Куда я могу обратиться с официальной претензией?

Юридическому лицу даны рекомендации по соблюдению обязательных требований, а также предостережение.

В связи с их неисполнением подготовлен иск в суд. Однако предприятие прекратило деятельность по месту нахождения.

Профилактические мероприятия

Информирование

2 информирования хозяйствующих субъектов о соблюдении обязательных требований

Консультирование

4 консультации хозяйствующих субъектов.

Объявление предостережения

За отчетный период объявлено 2 предостережения о недопустимости нарушения обязательных требований.

Начальник Каменск-Уральского

отдела Управления Роспотребнадзора

по Свердловской области С.А. Фефилов

Исполнитель Захарова М.А.

🕾(3439)370806