



Что делать, если стоматологическая услуга оказана некачественно?

Если вы считаете, что стоматологическая услуга оказана некачественно, вы вправе требовать следующее:

- безвозмездное устранение недостатка стоматологической услуги;
- повторное оказание стоматологической услуги;
- соответствующее уменьшение цены оказанных стоматологических услуг (в случае предъявления требования об уменьшении цены в расчет принимается цена услуги на момент предъявления вами требования об уменьшении цены);
- возмещение понесенных расходов по устранению недостатков стоматологической услуги силами третьих лиц.

Если недостатки не были устранены или они существенные вы вправе отказаться от услуги и потребовать возврата уплаченных денег в полном объеме.

Недостаток является существенным в следующих случаях:

- неустранимый, то есть не может быть устранен посредством проведения мероприятий по его устранению;
- не может быть устранен без несоразмерных расходов, то есть расходы на его устранение приближены или превышают стоимость услуги, либо выгоду, которая могла быть получена потребителем от ее использования;
- не может быть устранен без несоразмерной затраты времени, то есть требует затраты времени, превышающее установленный договором срок (максимальный срок 45 дней), если такой срок в договоре не определен, время, превышающее минимальный срок, объективно необходимый для устранения данного недостатка обычно применяемым способом;
- выявляется неоднократно, то есть различные недостатки услуги выявляются неоднократно и каждый недостаток делает услугу невозможной для использования в целях, для которых такая услуга обычно используется, или в целях, о которых исполнитель был поставлен в известность потребителем;
- проявляется вновь после его устранения.

Срок для возврата денег составляет **10 календарных дней**. Также вы вправе потребовать возмещения убытков, связанных с некачественно оказанной услугой, в том числе на приобретение лекарств, оказание дополнительной медицинской помощи для устранения недостатка) и компенсации морального вреда.

Как подтвердить, что стоматологическая услуга оказана некачественно?

Для подтверждения недостатков, может быть проведена экспертиза. Если будет выявлено, что недостатки возникли в связи с действиями исполнителя, расходы на проведение экспертизы несет исполнитель. В иных случаях экспертизу оплачивает тот, кто потребовал ее проведения, либо расходы делятся поровну между вами и исполнителем, если экспертиза назначена по соглашению сторон.

Сроки предъявления претензии по качеству стоматологической услуги

Вы вправе требовать устранения выявленных недостатков стоматологической услуги при условии, что такие недостатки выявлены в течение гарантийного срока (если речь идет об услугах, при которых возможно установление такого срока: например, зубопротезирование).

- В случае, когда на результат работы не установлен гарантийный срок, требования об устранении недостатков могут быть предъявлены при обнаружении их в разумный срок, но в пределах двух лет со дня принятия оказанной услуги.
- В случае, когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки стоматологической услуги обнаружены вами по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента окончания оказания услуги, вы вправе предъявить указанные требования, если докажете, что недостатки возникли до принятия результата стоматологической услуги.
- **Консультации в сфере защиты прав потребителей можно получить:**
- — в Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по телефонам: 971-106, 971-083.
- -в Центре по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12; тел. 77-20-38; 73-06-77
- -по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;
- -в отделе МФЦ по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 13- 00.