

Библиотека Уполномоченного по правам человека в Самарской области



О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ, ВОЗНИКАЮЩИХ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРОВ ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ



г. Самара, 2020 г.

Уполномоченный по правам человека в Самарской области Гальцова Ольга Дмитриевна



С правовыми вопросами, возникающими при заключении договоров возмездного оказания услуг, граждане часто сталкиваются в повседневной жизни: в сфере медицины, образования, туризма, спорта, индустрии красоты и многих других общественных отношений.

С развитием общества сфера оказания услуг совершенствуется и потребители становятся более грамотными, но существуют определенные правила оформления правовых отношений между заказчиком и исполнителем, о которых гражданам следует знать, прежде чем обратиться за оказанием соответствующей услуги.

Наличие надлежащим образом оформленного договора впоследствии будет являться гарантией для полноценной защиты своих прав заказчиком в случае оказания ему услуги ненадлежащего качества.

Граждане, выступающие в правовых отношениях в качестве потребителей, зачастую являются менее защищенной стороной по сравнению с организацией (индивидуальным предпринимателем) - исполнителями работ (услуг). Убытки, вызванные ненадлежащим качеством услуги, являющиеся незначительными для юридических лиц, могут обернуться для гражданина тяжелым финансовым бременем, повлечь для него крайне неблагоприятные последствия, в том числе связанные с нравственными страданиями. Все это предопределяет необходимость государственной и общественной защиты прав потребителей, повышения правовой грамотности в указанной сфере правоотношений.

Данная брошюра позволит более подробно рассмотреть особенности некоторых наиболее распространенных вопросов при заключении гражданами договоров возмездного оказания услуг.

ОСОБЕННОСТИ ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА ВОЗМЕЗДНОГО ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Договор возмездного оказания услуг является одним из наиболее часто заключаемых гражданами видов договоров.

Положения об особенностях обязательств, возникающих при заключении договора возмездного оказания услуг, регулируются главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации.

В соответствии со статьей 779 Гражданского кодекса Российской Федерации по договору возмездного оказания услуг исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги (совершить определенные действия или осуществить определенную деятельность), а заказчик обязуется оплатить эти услуги.

Правила указанной главы Гражданского кодекса Российской Федерации применяются к договорам оказания услуг связи, медицинских, ветеринарных, аудиторских, консультационных, информационных услуг, услуг по обучению, туристическому обслуживанию и иных видов услуг.

При этом, если иное не предусмотрено договором возмездного оказания услуг,

исполнитель обязан оказать услуги лично. Заказчик обязан оплатить оказанные ему услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре возмездного оказания услуг. В случае невозможности исполнения, возникшей по вине заказчика, услуги подлежат оплате в полном объеме, если иное не предусмотрено законом или договором возмездного оказания услуг.

Заказчик вправе отказаться от исполнения договора возмездного оказания услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору возмездного оказания услуг лишь при условии полного возмещения заказчику убытков.

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ

Наверняка всем знакома ситуация, когда Вам поступает звонок на телефон и предлагается пройти бесплатное медицинское обследование (например, всего состояния здоровья и организма). Для прохождения обследования Вам необходим лишь паспорт и СНИЛС.

При посещении данного учреждения Вам ставят «страшный диагноз» и предлагают пройти курс лечения или приобрести «оборудование» для лечения всего лишь за скромные, например 100 000 рублей.

В случае, если данная цена является для Вас высокой, Вам предложат скидку и оформят кредит!

В настоящее время данная ситуация является распространенной. В общественные организации по защите прав потребителей и в аппарат Уполномоченного по правам человека в Самарской области нередко поступают жалобы потребителей на оказание платных медицинских услуг. Среди данной категории жалоб можно выделить:

- жалобы на оказание косметологических услуг, их навязывание, отсутствие медицинской лицензии, безопасности препаратов;
- жалобы на ненадлежащее качество оказанных платных медицинских услуг;
- жалобы на отказ в удовлетворении гражданско-правовых требований;
- жалобы на непредставление полной и достоверной информации об исполнителе и оказываемых им услугах.

Не все граждане обладают знаниями по защите своих прав, в связи с чем по вопросам оказания платных медицинских услуг необходимо обратить внимание на следующее.

КАКИЕ ОРГАНИЗАЦИИ МОГУТ ОКАЗЫВАТЬ ПЛАТНЫЕ МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ?

Предоставление платных медицинских услуг осуществляется при обязательном наличии у медицинского учреждения лицензии на каждый вид деятельности (например: работы по кардиологии, косметологии, медицинским осмотрам, медицинским массажам) (ст. 12 Федерального закона от 04.05.2011 г. № 99-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»).

Медицинской организацией является юридическое лицо независимо от организационно-правовой формы, осуществляющее в качестве основного (уставного) вида деятельности медицинскую деятельность на основании лицензии, выданной в порядке, установленном законодательством Российской Федерации о лицензировании отдельных видов деятельности.

Положения федерального закона, регулирующие деятельность медицинских организаций, распространяются на иные юридические лица независимо от организацион-

но-правовой формы, осуществляющие наряду с основной (уставной) деятельностью медицинскую деятельность, и применяются к таким организациям в части, касающейся медицинской деятельности.

К медицинским организациям приравниваются индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность (статья 1 Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

Платные медицинские услуги - медицинские услуги, предоставляемые на возмездной основе за счет личных средств граждан, средств юридических лиц и иных средств на основании договоров, в том числе договоров добровольного медицинского страхования.

Платные медицинские услуги представляют собой дополнение к законодательно гарантированному объему бесплатной медицинской помощи гражданам в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи и утверждаемых на ее основе соответствующих территориальных программ в субъектах Российской Федерации.

Медицинские организации вправе предоставлять на платной основе такие виды медицинских услуг, как:

- индивидуальный медицинский пост в стационаре;
- применение для лечения лекарств, не входящих в перечень жизненно необходимых и важнейших лекарственных препаратов;
- применение медицинских изделий и лечебного питания, не предусмотренных стандартами медпомощи;
- анонимное оказание медицинских услуг.

Платно оказываются медицинские услуги иностранным гражданам, не застрахованным по обязательному медицинскому страхованию. Также взимается плата при самостоятельном обращении за получением медицинских услуг (кроме случаев оказания скорой медицинской помощи и медицинской помощи, оказываемой в неотложной или экстренной форме).

Отношения между хозяйствующими субъектами (организациями и индивидуальными предпринимателями), осуществляющими медицинскую деятельность, и физическими лицами, основанные на возмездном предоставлении гражданам медицинских услуг, регулируются соответствующими положениями Гражданского кодекса Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), а также Правилами предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 (далее - Правила). Соблюдение содержащихся в них обязательных требований определяет предмет федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей медицинских услуг.

КАКУЮ ИНФОРМАЦИЮ НЕОБХОДИМО ИЗУЧИТЬ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ЗАКЛЮЧЕНИИ ДОГОВОРА О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ?

Исполнитель обязан предоставить посредством размещения на сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также на информационных стендах (стойках) медицинской организации информацию, содержащую следующие сведения:

- для юридического лица - наименование и фирменное наименование (если имеется);

- для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя и отчество (если имеется);
- адрес места нахождения юридического лица, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- адрес места жительства и адрес места осуществления медицинской деятельности индивидуального предпринимателя, данные документа, подтверждающего факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- сведения о лицензии на осуществление медицинской деятельности (номер и дата регистрации, перечень работ (услуг), составляющих медицинскую деятельность медицинской организации в соответствии с лицензией, наименование, адрес места нахождения и телефон выдавшего ее лицензирующего органа);
- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- режим работы медицинской организации, график работы медицинских работников, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор) и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор).

Потребитель вправе потребовать для ознакомления копию учредительного документа медицинской организации, копию свидетельства о государственной регистрации (для индивидуального предпринимателя), копию лицензии на осуществление медицинской деятельности с приложением перечня работ (услуг).

Договор о предоставлении платных медицинских услуг заключается потребителем и исполнителем в письменной форме и должен содержать сведения об исполнителе, потребителе услуги, информацию о перечне платных медицинских услуг, предоставляемых в соответствии с договором, их стоимости, сроках и порядке их оплаты, условиях и сроках предоставления платных медицинских услуг, ответственности сторон за невыполнение условий договора, порядке изменения и расторжения договора, иных условиях, определяемых по соглашению сторон.

Следует отметить, что согласно пункту 27 Правил исполнитель предоставляет платные медицинские услуги, качество которых должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии в договоре условий об их качестве - требованиям, предъявляемым к услугам соответствующего вида.

В случае если федеральным законом, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации предусмотрены обязательные требования к качеству медицинских услуг, качество предоставляемых платных медицинских услуг должно соответствовать этим требованиям.

Платные медицинские услуги предоставляются при наличии информированного добровольного согласия потребителя.

КУДА ОБРАТИТЬСЯ ПО ВОПРОСАМ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ ПЛАТНЫХ МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ?

Относительно проверки качества предоставленных платных медицинских услуг необходимо отметить, что федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере здравоохранения, является **Федеральная служба по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзор)**, на которую возложен согласно п. 5.1.3 Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 г. № 323, государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности.

ПРАВИЛА ЗАЩИТЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ФИНАНСОВЫХ УСЛУГ.

В настоящее время все большую популярность приобретают финансовые организации, которые предлагают населению быстрые займы без «бумажной волокиты». При обращении требуется только наличие паспорта и 15 минут свободного времени. Однако, прежде чем решиться воспользоваться услугами таких организаций, необходимо изучить данную услугу и правила ее предоставления.

Перед заключением договора прочтите его и получите полную информацию об условиях.

Сотрудники финансовой организации обязаны подробно рассказать Вам об услуге.

Вы должны получить полную и достоверную информацию о следующих основных параметрах услуги:

- содержание услуги;
- сумма и сроки всех платежей, которые должны сделать Вы и которые будут сделаны финансовой организацией в Вашу пользу (в том числе за дополнительные/связанные услуги);

- обязательства сторон по договору;
- штрафы и пени за невыполнение обязательств;
- риски, вероятности потерь;
- возможность досрочного прекращения сделки и связанные с этим потери;
- детальная процедура оказания услуги (от заявки до прекращения действия договора).

Важно! Процентная ставка по договорам потребительского кредита, заключенным с 01.07.2019, не должна превышать 1% в день (ч. 23 ст. 5 Федерального закона от 21.12.2013 № 353-ФЗ «О потребительском кредите (займе)»).

По договорам потребительского кредита (займа), срок возврата по которым не превышает одного года, заключенным с 01.01.2020, не допускается начисление процентов, неустойки (штрафа, пеней), иных мер ответственности, а также платежей за услуги, оказываемые кредитором заемщику за отдельную плату по договору, после того, как их сумма достигнет 1,5-кратного размера предоставленного кредита.

Например, гражданин получил потребительский кредит на сумму 20 000 рублей. По условиям договора он будет должен вернуть кредитной организации не более 50 000 рублей (то есть саму сумму кредита – 20 000 рублей и проценты (неустойка, пени, штрафы) в размере не более 30 000 рублей (20 000 x 1,5), поскольку максимальная переплата не может составлять более полуторакратного размера суммы предоставленного потребительского кредита (займа).

Задавайте уточняющие вопросы, если Вам непонятно что-то из объяснений сотрудника финансовой организации или неясен смысл каких-либо формулировок в документе. Вы не обязаны понимать все сразу или действовать быстро.

Ваше право на раскрытие информации об условиях договора до момента его заклю-

чения защищено Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Если Вам предлагают подписать сразу несколько документов, не спешите, прочитайте каждый из них. Убедитесь, что Вы согласны со всем содержанием, прежде чем подписывать.

Особое внимание обращайте на мелкий шрифт в документах.

Если часть документа, который предлагает Вам финансовая организация, напечатана мелким шрифтом, ее надо прочитать с особым вниманием. Скорее всего, именно там могут содержаться условия, незнание которых может привести к проблемам.

Отказывайтесь от дополнительных услуг, если они Вам не нужны.

Вам часто могут в комплекте с основной услугой предлагать несколько дополнительных. Всегда замечайте, когда это происходит, и думайте о каждой услуге отдельно, нужна ли она Вам. Финансовые организации не имеют права отказывать Вам в основной услуге, если Вы не хотите приобретать дополнительную.

Сообщая финансовым организациям любые сведения о себе, будьте точны и правдивы.

Искаженные/неактуальные данные о Вас могут помешать финансовой организации сообщить Вам вовремя важную для Вас информацию.

Кроме правдивости от Вас требуется осторожность. Прежде, чем сообщать о себе какие-то сведения, особенно по телефону, подумайте, с кем Вы говорите: с настоящим сотрудником финансовой организации или с неизвестным подозрительным лицом. Сообщив свои персональные данные мошеннику, вы рискуете потерять деньги!

Важно! Сотрудники финансовых организаций всегда звонят с одного и того же номера, представляются и обращаются к Вам по имени прежде, чем задать какой-либо вопрос; сотрудники финансовых организаций никогда не просят Вас позвонить по какому-то новому номеру; они доступны по тем телефонным номерам, которые приведены у Вас в договоре, сопутствующих документах или сайте организации.

Если же Вам присылают новый номер в виде СМС, электронного письма или диктуют по телефону - это признак обмана. Сотрудники финансовых организаций никогда не спрашивают у Вас ПИН-коды или пароли.

Также, нужно соблюдать особую осторожность при вводе персональных данных в сети «Интернет» – пользуйтесь только надежными сайтами с защищенными каналами связи.

Помните, Ваше право на конфиденциальность Ваших личных данных охраняется законом, в том числе Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

Храните копии всех документов.

Если Вы подписываете какой-то документ, проследите, чтобы одна из его копий осталась у Вас.

Даже если Вы, заключая договор с финансовой организацией, все просчитали, хорошо подумали и приняли взвешенное решение, с течением времени ситуация может кардинально измениться (изменения в семейном положении, потеря работы, болезнь и т.п.). У Вас могут возникнуть проблемы с выполнением Ваших обязательств. Не затягивайте проблему – сразу обращайтесь в адрес финансовой организации, с которой у Вас заключен договор (например, можно договориться об изменении графика платежей с учетом временных финансовых трудностей). В любом случае, даже если проблема не может быть решена в досудебном порядке, в процессе судебного разбирательства Ваша активная и ответственная позиция будет учтена в Вашу пользу.

Если Вы полагаете, что у Вас недостаточно знаний и навыков для самостоятельного разрешения конфликта, обращайтесь за консультацией в Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (Роспотребнадзор), а также в Банк России, осуществляющий контроль и надзор за деятельностью финансовых организаций.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СЛУЧАЕ ОБНАРУЖЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Согласно пункту 1 статьи 29 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» **потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:**

- безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;
- соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

В случае нарушения установленных в договоре сроков оказания услуги исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки **неустойку (пени) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги)**, а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя (статья 28 Закона о защите прав потребителей).

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги или иные существенные отступления от условий договора, и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Если организация не выполняет свои обязательства по договору оказания услуг или нарушает Ваши права, с письменной претензией сначала надо обратиться в саму организацию. Это называется **«досудебной процедурой разрешения споров»**.

Требования потребителя 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, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования (статья 31 Закона о защите прав потребителей).

Стоит отметить, что Закон о защите прав потребителей не содержит условий об обязательном досудебном (претензионном) порядке урегулирования спора, связанного с защитой прав потребителей.

Вместе с тем, до подачи искового заявления в суд обязательный претензионный порядок урегулирования споров предусмотрен в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения оператором связи обязательств, вытекающих из договора об оказании услуг связи (пункт 4 статьи 55 Федерального закона от 07.07.2003 г. № 126-ФЗ «О связи»).

В случае, если имущественные требования потребителя не удовлетворены в добровольном порядке, спор подлежит разрешению в суде в рамках гражданского судопроизводства (п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации).

Право потребителя на судебную защиту его законных прав и интересов предусмотрено статьей 17 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд 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.

Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

В судебном порядке Вы можете требовать от организации-нарушителя Ваших прав следующее:

- возмещение убытков в полном объеме, в том числе взыскание незаконно удержанных или уплаченных денежных средств (пункт 1 статьи 12, статьи 13, 14, 16 Закона о защите прав потребителей);
- уплата неустойки (пени), предусмотренной законом или договором (статья 13 Закона о защите прав потребителей);
- компенсация морального вреда (статья 15 Закона о защите прав потребителей);
- признание частично или полностью недействительным договора (статья 16 Закона о защите прав потребителей).

Вы имеете право обращаться в суд самостоятельно (лично или с помощью представителя, компетентного в данной сфере), либо обратиться за помощью в Роспотребнадзор или общественные организации по защите прав потребителей (что называется общественной защитой), которые могут дать Вам полезные консультации по поводу наиболее оптимальной стратегии защиты Ваших интересов и даже представлять Ваши интересы, в том числе, подать иск от Вашего имени.

Роспотребнадзор и его территориальные органы до принятия решения судом первой инстанции могут вступить в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях обеспечения защиты прав потребителя.

При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя **штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.**

Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам.

ПОЛЕЗНЫЕ АДРЕСА И ТЕЛЕФОНЫ

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Самарской области (Управление Роспотребнадзора по Самарской области):

Адрес: 443079, г. Самара, проезд Георгия Митирёва, дом 1.

Телефон: 8 (846) 260-38-25.

Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (Росздравнадзора) по Самарской области:

Адрес: 443041, г. Самара, ул. Арцыбушевская, д. 13 (4-ый этаж)

Телефон: 8 (846) 333-20-87.

Электронная почта: samara@reg63.roszdravnadzor.ru

Отделение по Самарской области Волго-Вятского главного управления Центрального банка Российской Федерации:

Адрес: 443099, г. Самара, ул. Куйбышева, 112.

Телефон: 8 (846) 332-03-25.

**При возникновении вопросов или нарушении Ваших прав,
Вы можете также:**

Направить письменное обращение в адрес Уполномоченного по правам человека в Самарской области: 443020, г. Самара, ул. Ленинградская, 75.

Направить электронное обращение Уполномоченному через сайт:

www.ombudsman63.ru или по электронной почте:

ombudsman.samara@yandex.ru

Прийти на консультацию в Приемную граждан Уполномоченного по правам человека в Самарской области по адресу:

г. Самара, ул. Маяковского, 20. Телефон: 8 (846) 337-29-03.

