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

**Услуги автошколы: результаты надзора 2023 г.**

В 2023 г. в Роспотребнадзор поступило одно обращение с жалобой на автошколу. Потребитель оплата пересдачу экзамена, но в скором времени приняла решение пройти пересдачу в другой автошколе. Гражданка потребовала вернуть уплаченные денежные средства, но автошкола ответила отказом.

В ходе рассмотрения жалобы установлено, что потребитель неверно оценила ситуацию. Полагая, что вносит плату именно за пересдачу экзамена. Фактически же оплата была внесена за оформление документов для направления их в ГИБДД. Причиной конфликта, по сути, стало то, что между сторонами не были оформлены в надлежащей форме договорные отношения. Договор об оказании платных образовательных услуг должен содержать всю необходимую информацию об услугах, чтобы потребитель четко и однозначно понимал, в какие правоотношения он вступает, за что именно платит.

Автошколе вынесено предостережение о недопустимости нарушения прав потребителей.

Роспотребнадзором проведены мероприятия без взаимодействия по Плану мероприятий Управления Роспотребнадзора по Свердловской области.

В ходе мероприятий исследовалась информация для потребителей, предоставляемая в свободном доступе (вывеска, информационные стенды). Так на вывеске одной из автошкол информация предоставлялась не в полном объёме. После вынесения предостережения нарушение было устранено.