

УДК 366.5(07)

ББК 67.404.06я7+65.291.823.2я7

О-64

Печатается по решению секции правовых дисциплин учебно-методического совета и редакционно-издательского совета Казанского инновационного университета им. В. Г. Тимирязова

Рецензенты:

доктор технических наук, профессор кафедры цифровой экономики и управления качеством Казанского инновационного университета
В. Г. Тимирязова В. А. Смирнов;

советник директора ФБУ «Государственный региональный центр стандартизации, метрологии и испытаний в РТ» **М. М. Исмагилов**

О-64 Организационные моменты потребителя при неудовлетворенности качеством услуг: методическое пособие / И. И. Антонова, Г. Р. Хамидуллина, Э. М. Хуснутдинова, А. Т. Хадиева – Казань: Изд-во Казанского университета, 2025. – 52 с.

Методическое пособие предназначено для информирования граждан об их правах и законных механизмах защиты при получении некачественных или ненадлежащим образом оказанных услуг на территории Республики Татарстан. Пособие содержит пошаговые алгоритмы действий потребителя: от фиксации нарушений и составления претензии до обращения в контролирующие органы РТ и подачи искового заявления в суд. Включает практические рекомендации, образцы документов и разъяснения специфики защиты прав при получении дистанционных (онлайн-) услуг.

Предназначено для студентов, обучающихся по направлениям подготовки 27.03.02 «Управление качеством», 27.03.05 «Инноватика» очной формы обучения.

УДК 658.56

ББК 65.2/4

© Антонова И. И., Хамидуллина Г. Р.,
Хуснутдинова Э. М., Хадиева А. Т., 2025
© Казанский инновационный университет
имени В. Г. Тимирязова, 2025