

Наступает сезон ремонтов квартир, специалисты Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай разъясняют потребителям, на что следует обращать внимание при заключении договора на оказание услуг по установке изделий из ПВХ?

В настоящее время на территории Республики Алтай действует множество фирм, занимающихся установкой пластиковых окон, дверей и других конструкций из ПВХ. Их услуги пользуются стабильным спросом среди населения. Многие из потребителей желают сменить старые деревянные оконные рамы и двери на новые и современные пластиковые аналоги, желая принести в свой дом тепло и уют. Правильный выбор исполнителя работ - это залог успеха.

В соответствии с требованиями ст.4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работы (услуги) исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), пригодную для целей, для которых работа (услуга) такого рода обычно используется. Если исполнитель при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях выполнения работы (оказания услуги), он обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующую этим целям.

Потребителю необходимо помнить, что договор на оказание услуг (выполнение работ) по установке пластиковых окон (дверей и др. подобных конструкций) оформляется в письменной форме и в обязательном порядке содержит следующие сведения: фирменное наименование и место нахождения организации – исполнителя, для индивидуального предпринимателя фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации; вид услуги (работы); цена услуги (работы); точное наименование, описание и цена материалов; сведения о предварительной оплате, если такая оплата была произведена; дата приема и исполнения заказа; гарантийные сроки; должность лица, принявшего заказ, его подпись, а также подпись потребителя.

Договор составляется в двух экземплярах, один экземпляр договора выдается потребителю.

Потребителю необходимо внимательно ознакомиться со всеми приложениями к

договору, так как они являются его неотъемлемой частью. В приложениях может указываться техническая информация, эскизы требуемых конструкций, замеры, права потребителя при нарушении сроков выполнения работ.

Исполнитель обязан приступить к выполнению работ и сдать результат выполненных работ в сроки, указанные в договоре. Если исполнитель нарушает указанные сроки, то согласно ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе по своему выбору:

-назначить исполнителю новый срок;

-поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполненную работу (оказанную услугу);

- отказаться от договора и потребовать возврата уплаченной суммы.

- потребовать от исполнителя полного возмещения убытков, причиненных вследствие нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг).

За нарушения сроков выполнения работ исполнитель несет ответственность в виде неустойки в размере 3% от цены выполнения работы за каждый день просрочки, а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.

По окончании выполнения работ сторонами подписывается акт приема выполненных работ. Перед его подписанием внимательно осмотрите результат работы. Если на нем присутствуют царапины, сколы и др. механические повреждения, отразите это в акте выполненных работ.

На основании ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

-безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

-соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

-безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

-возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора об оказании услуги, если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги и потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками оказанной услуги.

В случае обнаружения недостатков необходимо сразу поставить в известность исполнителя, подготовить письменную претензию в 2-х экземплярах, в которой должно быть указано одно из требований, предусмотренное Законом. Указанные требования предъявляются к исполнителю в течение гарантийного срока, а по его истечению в разумный срок, но в пределах 2-х лет со дня принятия выполненных работ.

В соответствии со ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей» недостатки работы (услуги) должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

Требования потребителя к исполнителю носят имущественный характер и если они не будут удовлетворены в добровольном порядке, то спор может быть разрешён только судом (статья 11 ГК РФ).

В этой связи и в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства. Согласно ст. 15 Закона и ст. 151 Гражданского кодекса Российской Федерации, если гражданину причинен моральный вред (физические или нравственные страдания) он вправе требовать денежной компенсации указанного вреда, размер которого определяется судом.

В соответствии с п. 3 ст. 17 Закона при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. В суде потребитель вправе представлять любые доказательства и ссылаться на свидетельские показания.

Надеемся, что наши советы помогут Вам сделать правильный выбор, и установленные окна и двери принесут в Ваш дом свет, тепло, уют и комфорт.

Уважаемые потребители, проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты Ваших потребительских прав можно ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: (38822)64241