

В настоящее время не составляет большого труда найти организацию, занимающуюся изготовлением и установкой окон, изготовлением мебели, но далеко не все организации ответственно выполняют взятые на себя обязательства. Из поступающих обращений потребителей следует, что зачастую исполнители грубо нарушают сроки изготовления заказанных изделий. По этому поводу разъясняем.

Данный вид деятельности регулируется Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514 "Об утверждении Правил бытового обслуживания населения" (далее Правила).

В соответствии с пунктом 4 Правил Договор об оказании услуги оформляется в письменной форме и должен содержать следующие сведения: фирменное наименование и местонахождение исполнителя (для ИП - фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации); вид услуги; цена услуги; точное наименование, описание и цена материалов, отметка об оплате потребителем полной цены услуги либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена; даты приема и исполнения заказа; гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором; должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

Один экземпляр договора должен обязательно выдаваться исполнителем потребителю.

В соответствии со ст. 28 Закона, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги) или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или

выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) 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).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

Кроме того, если исполнитель нарушает права потребителя, то гражданин может потребовать компенсацию морального вреда, размер которого определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.