В адрес Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают обращения потребителей на качество обслуживания в сервисных центрах. Зачастую при сдаче сложно-бытовой техники с целью проведения не гарантийного ремонта с условием предварительной оплаты услуг, граждане не могут получить своевременно сданный в ремонт товар, либо получить денежные средства за не произведенный ремонт.

В этой связи Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обращает внимание потребителей на следующий порядок действий в случае нарушения срока проведения не гарантийного ремонта.

Отношения, вытекающие из договора о выполнении работы (оказания услуги) регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15.08.1997г. №1025, иными нормативными правовыми актами.

При сдаче товара в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта, между потребителем и исполнителем должен быть заключен договор об оказании услуги, в котором должны быть определены сроки ремонта.

Ответственность за нарушение исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) закреплена в ст. 28 Закона о защите прав потребителей.

При нарушении исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги) - срока начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги) и (или) промежуточных сроков 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.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги) в виде дополнительного соглашения либо иного документа.

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, установленные пунктом 1 данной статьи.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем 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).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления

потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 вышеуказанной статьи.

Неустойка (пеня) *за* нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 данной статьи.

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).

Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Требования потребителя, установленные пунктом 1 статьи 28 Закона о защите прав потребителей, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Однако необходимо иметь ввиду, что поскольку все претензии потребителей к лицу выполняющему работу (оказывающему услугу) носят имущественный характер, спор между сторонами может быть разрешен только судом (ст. 11 ГК РФ и ст. 17 Закона о защите прав потребителей).

В этой связи, в соответствии с п. 2 ст. 17 Закона о защите прав потребителей потребители вправе предъявить иск в суд по своему месту жительства или по месту пребывания либо по месту нахождения ответчика либо по месту заключения или исполнения договора.

При этом в соответствии с п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1 и п.п. 4 п. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса Российской Федерации при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав (в случае, если цена иска не превышает 1 000 000 рублей).

Кроме того, в соответствии со ст. 15 Закона потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

По возникающим вопросам по защите потребительских прав за консультацией обращайтесь в Роспотребнадзор по Республике Алтай. Телефон «горячей линии»: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, по пятницам с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 16-45.