

В течение сентября в Общественную приемную Роспотребнадзора по Республике Алтай поступило 5 обращений по поводу монтажа изделий из ПВХ. Анализ поступивших обращений показывает, что зачастую конфликты между потребителем и исполнителем услуги возникают вследствие незнания потребителями своих прав. Исходя из актуальности вопроса, специалисты Роспотребнадзора дают разъяснения.

Потребителям необходимо знать, что отношения между потребителем и исполнителем независимо от организационно-правовой формы в сфере бытового обслуживания регулируются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992г. и Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.08.1997г. № 1025 «Правила бытового обслуживания населения в РФ».

Для любого потребителя самыми важными характеристиками продукта являются цена и качество. Цена пластикового окна складывается из цены рамы (профиля), фурнитуры и стеклопакета. Прочность окна из ПВХ зависит от металлического профиля внутри и пластика снаружи. Чтобы пластик через пару лет не пожелтел и не испортился, технология изготовления не должна быть нарушена. Потребителю проверить на глаз это невозможно. Поэтому на товар должна быть документы, подтверждающие безопасность и качество товара. Все замеры, расчеты, подбор конфигурации, сборку, доставку и монтаж изделия должна проводить одна компания, которая берет на себя ответственность за качество.

От профессионализма людей, которые установят вам готовые пластиковые окна, во многом зависит, как и сколько они вам будут служить. Срок службы оконных конструкций на 80% зависит от правильности монтажа.

**Наиболее частые нарушения при установке окон – это** неправильно снятые размеры и монтаж с нарушением требований установленных законодательством (как следствие - снижение теплоизоляции или окна начинают «промерзать»).

При приемке окна нужно обратить внимание на то, чтобы на нем не было царапин, сколов на пластике и других видимых недостатков. Окно должно открываться и закрываться без усилий. Основная сложность на этапе установки изделия в том, что «неспециалисту» трудно оценить правильность монтажа. Поэтому прежде чем

подписать акт приёма-передачи, необходимо тщательно осмотреть результат работы и при выявлении недостатков отразить их в акте.

Прежде чем подписывать договор необходимо внимательно прочитать текст! Договор составляется в письменной форме в двух экземплярах - для покупателя и исполнителя. Внимательно проверьте приложения к договору, описания и чертежи ваших будущих окон. Оплата согласованной суммы обязательно подтверждается платёжным документом, иначе факт внесения платежа будет трудно доказать. Договор должен содержать основные сведения:

- дата заключения договора,
  
- полное фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-изготовителя; для индивидуального предпринимателя (фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
  
- вид работы;
  
- сроки выполнения работ;
  
- ответственность исполнителя в случае некачественного выполнения работ;
  
- гарантийные обязательства;
  
- цена работ;
  
- правила и условия эффективного и безопасного использования оконной конструкции.

должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя.

**Потребитель** при нарушении исполнителем сроков выполнения работ в соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполненные работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы;
- потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков выполнения работы, а также уплаты неустойки в размере 3% за каждый день просрочки.

Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

**Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе** в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» по своему выбору вправе 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. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

При обнаружении недостатков оказанной услуги потребитель должен на имя исполнителя подготовить письменную претензию в двух экземплярах, в которой указать одно из требований, предусмотренное Законом РФ № 2300-1 «О защите прав потребителей». Сделать это можно, если недостаток обнаружен в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах 2 лет со дня принятия выполненной работы.

В случае возникновения спора о причинах возникновения недостатков исполнитель обязан провести экспертизу за свой счет (если недостатки обнаружены в течение гарантийного срока). Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение в судебном порядке.

Уважаемые потребители, в случае возникновения каких либо вопросов на оказание услуг (выполнение работ) вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, специалисты готовы дать Вам консультацию. Телефон «горячей линии»: (38822)64241 работает по будням с 9-00 до 18-00.