

Отношения, вытекающие из договоров по изготовлению и установке окон, дверей когда одной из сторон, заключивших договор является гражданин, заказывающий оказание услуги (выполнение работы) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, регулируются Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), «Правилами бытового обслуживания населения в РФ», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15.08.1977 г. №1025 (далее – Правила).

Законодательством о защите прав потребителей предусмотрены определенные требования, которые потребитель вправе предъявить к исполнителю и сроки их удовлетворения в добровольном порядке исполнителем.

Так статьей 28 Закона и пунктом 26 Правил предусмотрено право потребителя предъявить по своему выбору следующие требования к исполнителю при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг):

1. о назначении исполнителю нового срока;
2. о поручении выполнения работ (оказания услуг) третьим лицам за разумную цену или выполнении ее своими силами и требовании от исполнителя возмещения понесенных расходов;
3. об уменьшении цены за выполнение работы (оказание услуги);
4. об отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Кроме того, предусмотрено право потребителя потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги) и право требовать уплаты неустойки (пени).

Выше указанные требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Статьей 29 Закона и пунктом 24, 25 Правил предусмотрено право потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) 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. 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).

Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении работы (услуги), на которую установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, согласно ст. 30 Закона. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение предусмотренных статьей 30 Закона сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню).

Согласно статьи 31 Закона требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона, подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежащее исполнен.

За нарушение предусмотренных статьей 31 Закона сроков удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню).

При неудовлетворении вышеуказанных требований потребителя в добровольном порядке исполнителем данные требования подлежат удовлетворению судом, который взыскивает кроме сумм, присужденных уплате потребителю, штраф за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Так же за выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям нормативных правовых актов, устанавливающих порядок (правила) выполнения работ либо оказания населению услуг предусмотрена административная ответственность.

При отказе исполнителя в добровольном порядке удовлетворить требования потребителя в дальнейшем решение вопроса возможно исключительно в судебном порядке в соответствии со ст. 11 ГК РФ и ст. 17 Закона.

В случае самостоятельного обращения потребителя в суд Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, руководствуясь ч. 1 ст. 47 Гражданского процессуального кодекса РФ, п. 5 ст. 40 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» может быть привлечено судом к участию в деле либо вправе вступать в дело по своей инициативе или по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

Согласно пп. 7. п. 4 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай вправе обратиться в суд с

заявлениями в защиту прав потребителя при наличии всех необходимых документов.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай можно по телефону: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.