

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай только за прошедшую неделю обратилось 17 потребителей на оказание различных услуг ненадлежащего качества (бытовые, образовательные, туристские услуги и пр.). По этому поводу разъясняем.

Отношения, возникающие между потребителями и исполнителями при оказании услуг, регулируются нормами Гражданского кодекса Российской Федерации (далее ГК РФ), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон РФ).

В соответствии с пунктом 1 статьи 4 Закона исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору. Однако, если между потребителем и исполнителем специально не оговорено условие о качестве, то исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в соответствии с обычно предъявляемыми требованиями для целей, для которых эта работа или услуга такого рода обычно используются.

Если исполнитель оказал услугу с недостатками, Вы по своему выбору вправе предъявить одно из требований, предусмотренных статьей 29 Закона:

- а) безвозмездного устранения недостатков;
- б) соответствующего уменьшения установленной за работу цены;
- в) безвозмездного повторного выполнения работы;
- г) возмещения понесенных им расходов по исправлению недостатков своими силами или третьими лицами.

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

Наряду с предъявлением соответствующего требования, потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных в связи с оказанием услуги ненадлежащего качества. Под убытками в соответствии с пунктом 2 статьи 15 ГК РФ следует понимать расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрату или повреждение его имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые потребитель получил бы при обычных условиях гражданского оборота, если бы его право не было нарушено (упущенная выгода).

В соответствии со статьей 31 Закона, в случае нарушения установленных сроков возврата денег исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере трех процентов от цены выполнения работы за каждый день просрочки, а если цена выполнения работы не определена – от общей цены заказа, но не выше цены отдельного вида работы или общей цены заказа.

Требование о возврате денег носит имущественный характер. Если исполнитель откажется удовлетворить его в добровольном порядке, **спор может быть разрешен только судом** (статья 11 ГК РФ).

В соответствии со статьей 28, частями 7 и 10 статьи 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации (далее – ГПК РФ) потребитель 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. В соответствии со статьей 89 ГПК РФ, при обращении с иском в суд потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по делам, связанным с нарушением их прав. Кроме этого, в соответствии со статьей 15 Закона, потребитель вправе потребовать компенсации морального вреда, размер которой определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда, а так же выплаты штрафа за неудовлетворение требований потребителя в досудебном (претензионном) порядке.