

В Управление Роспотребнадзора по РА участились обращения потребителей по фактам несвоевременного изготовления мебели и других товаров по индивидуальным заказам.

Можно выделить две основные проблемы, с которыми сталкиваются потребители при исполнении договора подряда – это нарушение сроков изготовления и обнаружение недостатков выполненной работы.

В случае нарушения сроков изготовления потребителю необходимо написать претензию и по своему выбору:

1. назначить исполнителю новый срок;
2. поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
4. отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Требования 2-4 подлежат удовлетворению в 10-тидневный срок. При этом потребитель имеет право требовать выплаты неустойки за нарушение сроков выполнения работ, неустойка исчисляется 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 (или предоплаты).

Помните что сумма 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).

Претензия составляется в двух экземплярах и вручается исполнителю (его представителю), а в случае отказа от получения направляется заказным письмом с уведомлением.

В случае обнаружения недостатков выполненной работы, Потребитель вправе в письменном виде по своему выбору потребовать:

1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (срок назначается потребителем);

2. соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

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

Все указанные выше требования выдвигаются в письменном виде, требования 2, 4 подлежат удовлетворению в 10-тидневный срок. Требования 1, 3 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 ненадлежаще исполнен.

Удовлетворение требований потребителя 1, 3 не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы

(оказания услуги).

Если недостатки не устранены в установленный срок, потребитель имеет право отказаться от исполнения договора и потребовать возмещения причиненных убытков. Данное право остается за потребителем и в случае обнаружения существенного недостатка (неправильно изготовленный угол, цвет фасада, материал обивки не соответствует эскизу и т.п.). Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Если на работы (услуги) не установлен гарантийный срок, потребитель имеет право на возмещение только в том случае если сам докажет, что недостатки возникли до момента принятия результата работы (услуги).

В том случае если вопрос не решается в досудебном порядке потребитель имеет право обратиться в суд.

Данные правила являются общими для любого товара изготовленного по индивидуальному заказу (лестницы, двери, ворота, окна и т.п.). Помните, что лучше один раз грамотно написать, чем сто раз позвонить.

За консультация по вопросам защиты прав потребителей звоните на «горячую линию» Роспотребнадзора по Республике Алтай: (38822)64241.