

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

ВОПРОС: При сдаче в сервисный центр телевизора на платный ремонт не обратил внимание, что в квитанции не проставлен срок выполнения заказа. Время ремонта затягивается, конкретную дату не сообщают. Что могу предпринять в данной ситуации?

ОТВЕТ: Согласно пункта 4 «Правил бытового обслуживания населения», утв. постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 г. № 1514 договор об оказании услуг оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать даты приема и исполнения заказа;



В случае, если дата приема заказа и окончания работ не установлена, следует обратиться в сервисный центр с письменным заявлением, где необходимо установить срок исполнения.

ВОПРОС: При сдаче своего автомобиля на ремонт сообщил директору СТО, что хотел бы присутствовать при проведении работ, но в данном требовании мне было отказано, ссылаясь на соблюдение правил безопасности. Законно ли это?

ОТВЕТ: Данный запрет директора автосервиса неправомерен. В



соответствии с п. 31 «Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств», утв. постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 N 290, потребитель вправе в любое время проверять ход и качество оказания услуг (выполнения работ), не вмешиваясь в деятельность исполнителя. Исполнитель обязан обеспечить возможность нахождения

потребителя в производственных помещениях с учетом соблюдения технологического режима работы, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и производственной санитарии.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

ВОПРОС: При расчете за произведенный ремонт квартиры, исполнитель заявил, что цена выросла, так как по технологической необходимости были произведены дополнительные, непредусмотренные сметой работы. Законно ли это?

ОТВЕТ: Правила установления цены договора подряда регулируются ст. 709 ГК РФ. Цена договора может быть твердой или приблизительной: Если установлена твердая цена договора подряда, заказчик не может требовать уменьшения цены, а подрядчик – увеличения, даже если при заключении договора нельзя было точно определить полный объем работ или необходимые для них расходы.

Если установлена приблизительная цена договора подряда, она может быть изменена по инициативе заказчика или подрядчика, но данные изменения требуется согласовывать.



ВОПРОС: Испортили вещь в химчистке. Что делать?

ОТВЕТ: В соответствии со ст.35 Закона РФ "О защите прав потребителей" если работа выполняется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и правильное его использование. Исполнитель обязан был предупредить потребителя о возможных последствиях чистки в зависимости от свойств вещи. В случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью)



аналогичного качества, а при отсутствии однородного материала (вещи) аналогичного качества - **возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.** Следует предъявить письменную претензию с требованием возврата двукратной стоимости вещи и возмещения убытков (услуги химчистки). В случае получения

отрицательного ответа Вы имеете право обратиться в суд.

БЫТОВЫЕ УСЛУГИ.

ВОПРОС: Во время окрашивания волос в салоне красоты мне испачкали краской одежду, вывести пятно не удалось. Какие требования вправе предъявить салону?

ОТВЕТ: Согласно ст. 14 Закона «О защите прав потребителей», вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.



Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Следовательно, если одежда была случайно испорчена мастером салона, Вы вправе потребовать

возмещение имущественного вреда (стоимость вещи). Так же Вы вправе потребовать компенсации морального вреда и убытков (стоимость химчистки), вследствие некачественно оказанной Вам услуги (ст.29 Закона «О защите прав потребителей»).

Вопрос: В договоре на изготовление и установку окон в случае нарушения сроков прописан размер неустойки 1%. Правомерно ли это?

Ответ: Согласно ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки. Включение в договор условий о размере неустойки исполнителем, менее 3 % от стоимости работ (общей цены договора), предусмотренных Законом, не допустимо.



Данное условие в договоре рассматривается, как условие, ущемляющее права потребителя и признается недействительным.

НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ (НЕ ПО ГАРАНТИИ)

На практике гражданам все чаще приходится сталкиваться с недобросовестными исполнителями по ремонту техники, которые при диагностике обещают ее отремонтировать, тратят время и деньги граждан, а в итоге техника, как не работала, так и не работает.

ВАЖНО! Для того, чтобы в дальнейшем была возможность восстановить свое нарушенное право перед тем как сдавать вещь на платный ремонт или приглашать специалиста по объявлению узнайте информацию о его регистрации в налоговом органе, наименовании и адресе (юр. лица, ИП), а также, ИНН и ОГРН или ОГРНИП и только после этого заключайте договор на выполнение работ по ремонту техники.

Денежные средства оплачены, а техника не работает, но мастер, производящий ремонт, работает официально. В такой ситуации на граждан распространяется действие закона «О защите прав потребителей».

Соответственно, при некачественно выполненном ремонте потребитель в соответствии со статьей 29 Закона «О защите прав потребителей» вправе предъявить одно из нижеуказанных требований:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;
- уменьшить цену за выполненную работу и, следовательно, вернуть Вам разницу в цене;
- повторно выполнить ремонт;
- исполнитель должен возместить расходы, если Вы их понесли, в связи с обращением к третьему лицу для ремонта;
- отказаться от исполнения договора, потребовав возврат денежных средств.



ОБРАЩАЕМ ВАШЕ ВНИМАНИЕ! При обнаружении недостатков в выполненной работе необходимо письменно заявить свое требование к исполнителю, предъявив письменную претензию, составленную в 2-х экземплярах. Один экземпляр вручается исполнителю, на втором

представитель исполнителя делает отметку о принятии претензии с указанием даты и лица, принявшего претензию.

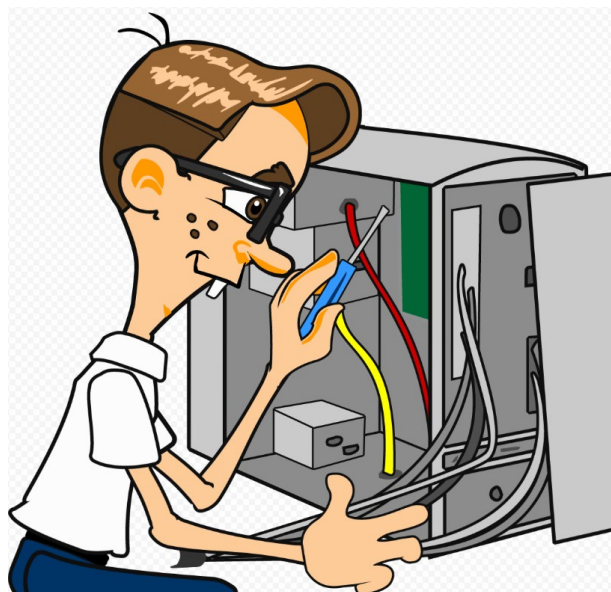
НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ (НЕ ПО ГАРАНТИИ)

ПОМНИТЕ! Претензия должна быть предъявлена в течение гарантийного срока. Если же такой срок отсутствует, то претензия должна быть предъявлена в разумный срок в пределах двух лет, с того дня, когда потребитель принял результат ремонта.

Если исполнитель никак не реагирует на претензию или утверждает, что ремонт им произведен надлежащим образом, то в этом случае **понадобится заключение эксперта**, подтверждающее, что ремонт произведен некачественно.

Приняв решение о проведении экспертизы с целью установления недостатков в выполненной работе, необходимо письменно уведомить исполнителя о дате, времени и месте проведения такой экспертизы.

Если в ходе проведения независимой экспертизы были подтверждены недостатки в выполненной работе, то копию заключения эксперта необходимо направить в адрес исполнителя с конкретным требованием, а также требованием о возмещении расходов на проведение экспертизы. **Ваше требование должно быть удовлетворено в течение 10 дней с момента вручения. При неудовлетворении требований, необходимо обратиться с исковым заявлением в суд.**



В случае если, Вам оказывает услугу физ. лицо, то есть мастер работает неофициально, то на данные правоотношения закон о защите прав потребителей не распространяется и как следствие, предъявить требование по поводу некачественного ремонта достаточно проблематично. Пожаловаться на физическое лицо можно только в налоговую или правоохранительные органы с целью привлечь мастера за нелегальную предпринимательскую

деятельность.

НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ (НЕ ПО ГАРАНТИИ)

Нарушены сроки ремонта. 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 закреплена в ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»: потребитель вправе

предъявить одно из следующих требований:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

А так же требовать неустойку за каждый день просрочки в размере 3% цены выполнения работы.

Потребитель не получает свой товар с ремонта в связи с его поломкой или утерей.

Требования, которые вправе предъявить потребитель содержатся в ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а при отсутствии вещи аналогичного качества - **возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи**, а также расходы, понесенные потребителем.

Добросовестные исполнители определяют стоимость вещи, передаваемой в ремонт непосредственно в договоре о выполнении работ или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. Однако, в большинстве случаев стоимость вещи исполнитель не указывает при приемке товара в ремонт, тогда потребитель вправе руководствоваться рыночной стоимостью товара.

