

Все мы пользуемся услугами той или иной организации или предпринимателя. Зачастую предоставляются некачественные услуги: плохо установили окна или они оказались бракованными, некачественно сшили одежду, сделали ремонт в квартире и т.п. Некачественно оказанная услуга мало того, что причиняет нам неудобство, так еще приводит к дополнительным затратам на устранение недостатков.

Что делать при некачественно оказанной услуге?

Вы имеете право потребовать

* безвозмездного устранения недостатков услуги;

* уменьшения цены услуги;

* безвозмездного изготовления другой вещи из такого же материала и такого же качества или повторного выполнения работы;

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

Выбор за Вами, а не за исполнителем.

Обязательно свои требования выражайте в письменном виде и так, чтобы экземпляр вашей претензии, с отметкой о принятии, остался у вас.

Потребитель вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы) и

потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки оказанной услуги (выполненной работы) исполнителем не устранены. Потребитель также вправе расторгнуть договор об оказании услуги (выполнении работы), если им обнаружены существенные недостатки оказанной услуги (выполненной работы) или иные существенные отступления от условий договора. В рамках определений Закона РФ «О защите прав потребителей», под существенным недостатком товара (работы, услуги) понимается недостаток, который не устранить или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения и другие подобные недостатки (например, если недостаток делает результат работы (услуги) невозможным для использования в соответствии с целевым назначением, особенно, если он представляет угрозу для здоровья или жизни (изготовили шкаф по заказу, материал которого напичкан химикатами с превышением норм, что делает не просто невозможным его для использования, но и причиняет вред здоровью)).

Когда исполнитель не отвечает за качество услуги (работы)?

В ответственности за некачественно оказанную услугу важную роль играет факт принятия вами результата работ и гарантийный срок.

Если вы приняли явно некачественные работы, которые видно невооруженным глазом, то потом ничего не сможете требовать с исполнителя. Принял – значит, претензий не имею. Естественно, когда недостатки сразу не могли быть обнаружены или стали проявляться позже, тогда к этому пункту они отношения не имеют.

Если на работу установлен гарантийный срок, то исполнитель отвечает за недостатки услуги, если не докажет, что предъявляемые недостатки возникли после принятия вами работы или вследствие непреодолимой силы, либо в результате действий третьих лиц.

Если же гарантийный срок не установлен, то доказывать, что недостатки возникли до принятия работы, придется вам. Здесь помогут эксперты, которые установят причину проявившихся недостатков.

Точно также доказательства придется предъявлять вам, если недостатки обнаружены и

после истечения гарантийного срока на услуги.

В какой срок можно предъявить требования при некачественно предоставленной услуге?

Если недостатки работы можно обнаружить сразу, например, криво поклеены обои, потолок с разводами, окна косо установили, то об этом нужно заявлять сразу в ходе работ или отражать в акте приема-передачи выполненных работ, а не писать, что претензий не имеете, поверив на слово, что вам все исправят.

Когда недостатки сразу обнаружить невозможно, например, стали отваливаться обои, стала промерзать входная дверь, которую устанавливали летом, перестал работать холодильник, который вроде, отремонтировали и т.п., то претензии можно предъявлять в течение гарантийного срока на работы, установленного исполнителем. При отсутствии такового требования, претензии предъявляются в разумный срок в пределах 2-х лет со дня принятия работ, а при недостатках в недвижимом имуществе или строении в течение 5-ти лет. Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, **назначенный потребителем**. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю. За нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), размер и порядок исчисления которой определяются в соответствии с пунктом 5

[статьи 28](#)

Закона (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). Кроме того, Вы можете потребовать уменьшения цены или возмещения своих расходов на самостоятельное устранение недостатков, либо отказаться от договора и требовать возмещения убытков.