Автор: adm
11.11.2016 11:00 -

Отношения между потребителями и исполнителями при заключении договора на изготовление и монтаж изделий из ПВХ регулируются Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утв. постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. N 1025, разработанными в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Наиболее распространенными нарушениями прав потребителей в данной области являются нарушение сроков выполнения работ по изготовлению и монтажу изделий, а также некачественное выполнение указанных работ. **Чтобы свести к минимуму возможные проблемы, нужно:**

- во-первых, тщательно подойти к вопросу выбора фирмы-исполнителя.

Надо учитывать рекомендации и опыт работы фирмы, в которую Вы хотите обратиться. Обратитесь к своим друзьям и родственникам, к коллегам по работе, всегда найдутся люди, недавно заказавшие окна. Послушайте отзывы. От этого в первую очередь нужно отталкиваться. Посетите офисы фирм, которые Вам порекомендовали. Внимательно прочитайте предложенный Вам договор.

-во-вторых, договор на оказание услуг и работ заключайте в письменной форме, о бращая внимание на следующие моменты: предмет договора, его цена, права, обязанности и ответственность сторон! Не забудьте взять документ, подтверждающий оплату по договору (квитанцию, чек и т.п.). Ознакомьтесь с приложениями к договору (спецификацией, сметой, чертежами) и убедитесь, что они соответствуют условиям договора и Вашим требованиям к заказываемым изделиям.

Итак, договор заключен надлежащим образом, но исполнитель нарушает сроки выполнения работ. Как поступить в этом случае? В соответствии со ст. 28 Закона РФ от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), если исполнитель нарушил сроки выполнения работы или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок (указывается в договоре или в ином, подписываемом сторонами, документе либо в заявлении, направленном потребителем

исполнителю);

- 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.
Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы.
Перед подписанием акта приема выполненной работы, обязательно осмотрите результат работы ! На поверхности рамы и стеклопакета не должно быть никаких повреждений (сколов, царапин и т.п.) При обнаружении подобных повреждений необходимо зафиксировать их в акте. Согласно ст. 29 Закона, потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы;

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы;

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами.
Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Потребителю следует выбрать одно, из предусмотренных законом, требований и заявить его исполнителю **в письменной форме**. Необходимо составить 2 экземпляра претензии. Один из них передается исполнителю, а второй остается у потребителя (на нем работник фирмы должен поставить дату принятия претензии и свою подпись).
Только, если исполнитель отказывается добровольно удовлетворить Ваши требования, Вы вправе обращаться в суд за защитой своих нарушенных потребительских прав.
Помните, что 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