



КУРС

Финансовая и правовая грамотность

Бытовое обслуживание.

Права потребителей при некачественных услугах

№ 28

Автор материала —
председатель правления общественной организации
«Служба помощи потребителям»

Татьяна Печинкина



**Самое простое и главное правило —
Все услуги должны оформляться договором.**

Договор может принимать разные формы. Договором является квитанция, которую вам дают при сдаче, например, обуви в ремонт. Сдача любого предмета обихода или прибора в ремонт должна оформляться как минимум квитанцией. Она обязательна. В квитанции должно быть всё, что требует закон «О защите прав потребителей».

В квитанции должно стоять наименование предприятия или название ИП, должен быть ИНН, адрес регистрации для ИП и место нахождения для организации (не обязательно юридический адрес).

Бытовые услуги

Бытовые услуги встречаются нам каждый день. Все бытовые услуги предоставляются нам по закону, по постановлению Правительства «О правилах предоставления бытовых услуг». Этот закон практически не изменился за последнее время. Последние изменения в него вносились в 2012 и 2015 годах. Все услуги, в том числе и бытовые, регулируются законом «О защите прав потребителей».





Бытовая техника

Бытовые услуги — это не только ремонт обуви или пошив одежды. К бытовым услугам относится и ремонт бытовой техники любого размера и стоимости.

Сегодня у людей много техники, и есть много объявлений о быстрых и дешевых услугах по ремонту этой техники, особенно телефонов и компьютеров. А после ремонта с вас требуют огромную сумму. Составляйте договор и прописывайте сумму заранее, чтобы не получать неприятные сюрпризы.

При обращении в сервис возьмите с собой документацию на прибор. Если у вас гарантийный срок, обращайтесь в гарантийную мастерскую. С вас не могут взять деньги. Если мастер уверяет вас, что это негарантийный случай, потребуйте доказательств. Если у них доказательств нет, требуйте ремонта в рамках гарантии.

Не забывайте, что по закону «О защите прав потребителей», если у вас закончился срок гарантии, а техника сломалась, у вас есть право провести официальную экспертизу. Затем вы имеете право в течение двух лет после окончания гарантийного срока обратиться к продавцу с результатами экспертизы (подтверждающими, что вы не влезали внутрь прибора, не ломали, не топили и т. д.) и вернуть за технику деньги или произвести обмен. Экспертизу можно провести в Торгово-промышленной палате, там есть дочернее предприятие «Эксперт-НН». Экспертизу одежды, обуви и ювелирных изделий можно провести в центре гигиены и эпидемиологии Роспотребнадзора на улице Кулибина.



К бытовым услугам относится и ремонт ювелирных изделий. Обратите внимание ювелира на осмотр изделия. Кому-то не подходит по размеру кольцо, кому-то надо убрать звено в браслете или починить замок. Если изделие с драгоценными камнями, этот факт должен быть зафиксирован в квитанции. Количество камней тоже упоминается. И только после этого можно приступать к ремонту.

Нередко сервис-центры нарушают установленные ими же самими сроки ремонта. По закону исполнитель обязан оказать услугу (выполнить работу) в срок, предусмотренный договором. Поэтому в документе делается отметка о фактической дате начала починки.

Если мастерская не успевает отремонтировать технику вовремя, то есть нарушает срок, установленный в договоре (квитанции), потребитель вправе потребовать выплаты неустойки за просрочку. Она составляет 3 % от общей цены услуги за каждый день просрочки, если услуга исчисляется в днях, а если в часах — то, соответственно, за каждый час. Если же ремонт осуществляется по гарантии, в этом случае предусмотрена неустойка в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки (ст. 23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).



Расчет неустойки производится до дня завершения работ, а при длительной задержке — до дня подачи претензии (см. образец).

Образец претензии о выплате неустойки за просрочку ремонта

Генеральному директору
ООО _____
От (ФИО) _____
Проживающего по адресу: _____

ЗАЯВЛЕНИЕ о выплате неустойки за просрочку ремонта

_____ (дата) я заключил(а) с Вашей организацией договор на ремонт телевизора (марка, модель, серийный номер). За работы по ремонту, а именно _____ (перечисление работа) я заплатил(а) _____ рублей. Данный факт подтверждается отметкой в квитанции на ремонт № _____ от _____ (дата). Таким образом, я все свои обязательства перед Вашей организацией выполнил(а).

В соответствии с условиями договора срок окончания ремонта _____ (дата), однако он составил на 10 дней больше, и ремонт был завершен только _____ (дата).

Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы, потребитель вправе потребовать выплаты неустойки в размере 3% от общей цены работы за каждый день просрочки исполнения договора (нарушение срока этапа выполнения работы).

Учитывая изложенное и руководствуясь ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей»,

ТРЕБУЮ:

в течение семи дней с момента получения настоящей претензии выплатить мне неустойку в размере _____ рублей.

Расчет неустойки: $10 \text{ дней} \times 3\% = 30\%$ от цены договора = _____ рублей.

Если мои требования не будут удовлетворены в срок, я буду вынужден(а) обратиться в государственные контролирующие органы в связи с нарушением моих прав, предусмотренных законодательством по защите прав потребителей. Кроме этого я обращусь в суд, где буду требовать компенсации морального вреда.

Дата _____

Подпись _____

Такая претензия подается исполнителю в письменном виде, если отказываются принять — тогда можно выслать по почте (обязательно с уведомлением о вручении!). Если вам официально не ответят в течении 10 дней, вы можете обратиться в суд для защиты своих законных интересов.

ДЛЯ СПРАВКИ

Если исполнитель нарушил сроки начала, окончания и промежуточные сроки оказания услуги (выполнения работы) или во время оказания услуги (выполнения работы) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги (выполнения работы).

Если вы заказали ювелирное изделие из лома, с вас отдельно возьмут оплату за пробирование. Это отдельная услуга, которая выполняется в Москве. Ювелир обязан отослать изделие в Москву, поскольку в Нижнем Новгороде такая услуга не оказывается.



Строительные работы

Сегодня выбрать лучшего оконщика или мастера по установке дверей практически невозможно. При установке окон или дверей обязательно должен быть письменный договор с количеством установленных окон или дверей, из какого профиля устанавливаются окна. Вы можете потребовать сертификат на пластик. Размерный лист должен быть вами согласован под вашу подпись. Также вы должны написать приложение к договору — смету. Не может одно окно стоить 60 тысяч рублей.

Вам установили окна, внешне вам всё нравится, но летом, осенью или после зимы могут появиться недостатки. В случае недостатков или некачественно выполненных работ по установке новых окон заказчик пишет претензию на безвозмездное устранение недостатков. Если они появляются вновь, заказчик по закону вправе потребовать возврата денег за некачественно выполненную работу. Такие недостатки называются «существенными».

Косметический ремонт

Сегодня мастеров много, эта деятельность не лицензируется. Но даже с физическим лицом следует заключать договор. Неважно, что вы планируете покрасить один потолок на кухне или переклеить обои в дальней комнате. Заключайте договор. В него должны входить примерный объем работ, предмет договора, примерная цена и сроки.

При большом ремонте за каждый вид работ просите акт. Принимайте каждую комнату отдельно, все дополнительные работы принимайте отдельным актом. Не будет актов — не будет возможности устранить недостатки.

При выявлении недостатков в любой работе по бытовым услугам пишите претензию, описывайте ситуацию и требуйте безвозмездного устранения недостатков.

Если в промышленных товарах или сложной бытовой технике недостатки проявляются вновь, вы вправе обратиться уже к продавцу и написать в претензии, что недостаток проявился дважды, следовательно, это «существенный недостаток». Требуйте вернуть деньги.

Если вы подаете в суд (неважно, районный, мировой или городской), обязанность истца — отправить полный пакет документов ответчику. Квитанцию об отправке такого пакета документов вы должны предъявить суду.

Моральный вред вы определяете в ценовом варианте сами. Цена может быть любая. Но определять моральный вред будет суд, он может вместо запрошенного миллиона рублей присудить вам сто рублей.

Содержание

| | |
|----------------------|----|
| Бытовые услуги | 2 |
| Бытовая техника | 4 |
| Строительные работы | 9 |
| Косметический ремонт | 10 |

Брошюра

«Бытовое обслуживание»

Права потребителей при некачественных услугах»
входит в цикл просветительских материалов, выпускаемых социальным проектом «Университет старшего поколения».

Автор материала —
председатель правления общественной организации
«Служба помощи потребителям»

Татьяна Печинкина

Видеоурок можно посмотреть на сайте проекта
старшеепоколение.рф



Занятия Университета старшего поколения популярны у нижегородцев. Но не у всех есть возможность посещать очные занятия, поэтому мы решили открыть и дистанционное обучение. Лекторы Университета подготовили материалы по курсам «Компьютерная грамотность», «Финансовая и правовая грамотность», «Психология» и многие другие. Информация подается в формате брошюр и видеоуроков, которые размещены на сайте **старшеепоколение.рф**.

Мы надеемся, что дистанционное обучение поможет сделать полезные занятия более доступными для нижегородцев пожилого возраста.



*С уважением, руководитель проекта
«Университет старшего поколения»
Оксана ДЕКТЕРЕВА*