

Как защитить права потребителя при выполнении работ (оказании услуг)

В современном мире сфера оказания услуг очень развитая и разносторонняя. Ежедневно мы сталкиваемся с изготовлением и ремонтом одежды, обуви; ремонтом квартиры или бытовой техники и многим другим. К сожалению, потребители сталкиваются с нарушением их прав, а доказывать вину исполнителя приходится долго, затрачивая на это много времени и сил.

Правоотношения, возникающие между потребителем и лицом, оказывающим услуги (далее - исполнителем), регулируются Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее Закон № 2300-1).

При заключении договора о выполнении работ (оказании услуг) потребителю необходимо знать какие условия должны быть указаны в договоре, чтобы потребитель не попал в кабальные условия и мог защитить свои права если исполнитель выполнил работу с нарушением срока или выполнил работу ненадлежащего качества.

Закон № 2300-1 указывает на два основных момента, за которые исполнитель несёт ответственность:

1. ***Нарушение установленного срока на выполнение работы или оказание услуги;***
2. ***Ненадлежащее качество выполненной работы или оказанной услуги.***

В соответствии со ст.28 Закона № 2300-1, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуг) - сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуг) и (или) промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуг) или во время выполнения работы (оказания услуг) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

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

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

При нарушении исполнителем сроков на выполнение работ (оказание услуг), потребитель должен обратиться к исполнителю с претензией в письменном виде, в которой необходимо указать, в чём нарушаются его права и заявить одно из требований, перечисленных выше.

Новые сроки выполнения работы (оказания услуги), назначенные потребителем, должны быть указаны в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

Нормами ст. 28 Закона № 2300-1 предусмотрено, что в случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определён в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере ***трёх процентов цены выполненной работы (оказанной услуги).***

Сумма взысканной потребителем 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).

Таким образом, если потребитель заказал услугу, оплатил её, но услуга не была вовремя оказана, потребитель вправе, ссылаясь на нормы ст.28 указанного выше закона, не только отказаться от исполнения договора или уменьшения цены оказываемой услуги, но и вправе также требовать неустойку.

На что может рассчитывать потребитель, если работа (услуга) выполнена с недостатками?

В соответствии со ст.29 Закона № 2300-1 потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

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

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

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Законом предусмотрено, что потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

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.

При отказе исполнителя удовлетворить требования потребителя в добровольном порядке и в разумные сроки дальнейшее решение вопроса возможно только в судебном порядке.

В соответствии со статьёй 29 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены в суд по месту жительства или месту пребывания истца либо по месту заключения или месту исполнения договора.