

Методические рекомендации для потребителей при установке пластиковых окон.

(разработан департаментом лицензирования и регулирования отношений
в сфере потребительского рынка Приморского края 24 февраля 2009 г.)

Услуги по установке современных стеклопакетов сегодня весьма востребованы со стороны населения, поскольку преимущества оконных блоков из ПВХ перед традиционными оконными рамами очевидны. Как результат повышенного спроса, имеет место большое количество предложений на этом рынке со стороны различных компаний и индивидуальных предпринимателей.

Как потребителю ориентироваться на этом рынке для выбора подрядчика? Как грамотно заключить договор, какие условия он должен содержать? Какие права имеет потребитель в случае просрочки выполнения заказа или ненадлежащего качества работ? Все эти вопросы сегодня весьма актуальны.

Как правило, недостатки выполненных работ проявляются не сразу, а с течением времени. В других случаях бывает трудно доказать, что работы выполнены с нарушением качества, – требуется проведение дорогостоящих экспертиз. В этих случаях у потребителя есть право обратиться за судебной защитой.

Многих жалоб можно было бы избежать при условии грамотного поведения потребителей на стадии выбора компаний - подрядчика до заключения договора. Прежде всего, необходимо получить как можно более полную информацию о потенциальном подрядчике – сведения об организационно-правовой форме, юридическом адресе, стаже работы. Важно выяснить наличие лицензии на монтаж оконных блоков, сертификатов соответствия на предлагаемые стеклопакеты.

С предлагаемым фирмой типовым договором следует внимательно ознакомиться. В договоре должно быть перечислено все, вплоть до мелочей: установка противомоскитных сеток, подоконников, отливов.

Основные моменты договора: - все данные об исполнителе с подлинными подписями и печатями, информация о проведенных замерах, информация об используемых материалах, способ изготовления окна (свое производство или привозят готовое), способ монтажа (ГОСТ или ТУ), способ отделки откосов, чертежи, эскизы, акт приема-передачи.

Если Вас что-то в нем не устраивает, то Вы имеете право потребовать изменений или дополнений. К договору прикладывается лист замера.

Договор составляется в двух экземплярах – для потребителя и исполнителя. Оплата обязательно подтверждается кассовым чеком либо квитанцией строгой отчетности.

Особое внимание обратите на проставление даты начала и окончания работ, гарантии, ответственность исполнителя, запишите номер свидетельства и регистрацию предприятия или индивидуального предпринимателя в налоговых органах (все это понадобится в случае обращения в суд). С учетом немалой стоимости подобной покупки – любая придирчивость выглядит не более, чем основательная осторожность.

После окончания работ подписываете акт сдачи – приемки. Если есть замечания, впишите их.

Если в течение гарантийного срока профиль потрескался, пожелтел, покоробился – обратитесь в фирму с требованием отремонтировать, заменить некачественный товар, возместить или уменьшить его стоимость. Претензия оформляется в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Согласно ст. 29 данного закона 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 понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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 (оказания услуги).

В случае нарушения сроков выполнения работы, исполнитель уплачивает потребителю **неустойку за каждый день просрочки в размере трех процентов цены выполнения работы** (но не более цены выполнения работы).

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) и потребовать полного возмещения убытков, если им обнаружены **существенные недостатки** выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

В тоже время, потребитель может отказаться от исполнения договора в любое время, не объясняя исполнителю причину своего отказа (ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Однако, если вины исполнителя нет, потребитель обязан уплатить ему часть суммы, указанной в договоре, пропорционально части выполненной работы (услуги) до получения им извещения о расторжении договора. Кроме того, потребитель обязан возместить исполнителю расходы, связанные с исполнением договора, если они не входят в цену работы. Исполнитель должен обосновать эти расходы.

В случае, когда исполнитель отказывается удовлетворить претензию потребителя или не получен ответ в сроки, установленные для рассмотрения претензии, потребитель имеет право предъявить иск в суд. Согласно ст.17 Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины.

Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту: жительства или пребывания истца, заключения или исполнения договора, нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель.

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.
