

Внимание! Устанавливаем пластиковые окна

Наиболее распространенными нарушениями прав потребителей в данной области являются нарушение сроков выполнения работ по изготовлению и монтажу окон, а также некачественное выполнение указанных работ.

Чтобы свести к минимуму возможные проблемы, нужно тщательно подойти к вопросу выбора фирмы-исполнителя.

До сведения заказчика фирмой-исполнителем должна быть доведена следующая информация:

- обозначение стандартов на изготовление оконных конструкций;
- сроки выполнения работ;
- гарантийные сроки на изделия;
- цена конструкции и работы;
- сведения о порядке и форме оплаты;
- документы, подтверждающие безопасность профиля, фурнитуры, стеклопакета.

Заключая договор, следует обратить внимание на следующие моменты:

- письменная форма договора (требуется составления документа, в котором прописаны предмет договора, его цена, права, обязанности и ответственность сторон);
- перед подписанием внимательно ознакомьтесь с условиями договора;
- 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.

Не переживайте, если в уже подписанном договоре Вы обнаружили условия, прямо противоречащие законодательству. Ведь согласно ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей», условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законодательством в области защиты прав потребителей, признаются недействительными.

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 (при этом назначенные потребителем новые сроки указываются в договоре о выполнении работы);

- 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.

Обратите внимание! При отказе от исполнения договора о выполнении работы исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за выполненную работу, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу.

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 (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь);
- 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 1 из предусмотренных законом требований и заявить его исполнителю в письменной форме. Нужно 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).

Если исполнитель отказывается добровольно удовлетворить Ваши требования, то Вы вправе обращаться в суд за защитой своих нарушенных потребительских прав на основании и в порядке, предусмотренном статьей 11 Гражданского Кодекса Российской Федерации и статьей 17 Закона

Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей, иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

- нахождения организации;
- **жительства или пребывания истца;**
- заключения или исполнения договора.

Потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты государственной пошлины.

Кроме того, на основании статьи 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, права которого нарушены, получает право на компенсацию причиненного морального вреда. В соответствии с п. 2 ст. 1101 ГК РФ размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потерпевшему физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда. При определении размера компенсации вреда должны учитываться требования разумности и справедливости. Характер физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потерпевшего.

При осуществлении своих полномочий и в соответствии со статьей 47 Гражданского процессуального кодекса РФ, пунктом 3 статьи 40 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» Территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по Красноярскому краю в г. Канске может быть привлечен судом к участию в гражданском деле по инициативе лиц, участвующих в деле, для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителя.

Внимание! При установке окон убедитесь, что проводить ее будут квалифицированные монтажники в соответствии с технологической инструкцией. В противном случае некачественная установка окон может привести к таким дефектам как: запотевание стекол, затекание воды с улицы, плохо работающие отпирающие устройства и тд.