

ущемлять права потребителя, а Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации», в котором сказано: потребитель обязан оплатить выполненную работу после ее окончательной сдачи исполнителем. С согласия потребителя работа может быть оплачена им при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Что делать, если нарушен срок установки окна?

Предположим, вы заключили договор на изготовление и установку пластиковых окон, по условиям которого на выполнение работ предусмотрено 20 рабочих дней. Прошёл 21 день, Вам не звонят и никак не хотят идти на компромисс – «кормят завтраками». В первую очередь необходимо написать претензию на основании статьи 28 Закона «О защите прав потребителей», в соответствии с которой, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы - сроки начала и (или) окончания выполнения работы и (или) промежуточные сроки выполнения работы или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

1. назначить исполнителю новый срок (о назначении новых сроков, Исполнителя можно поставить в известность в претензии, а в дальнейшем необходимо заключить дополнительное соглашение.) В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, указанные ниже;
2. поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
3. потребовать уменьшения цены за выполнение работы;
4. отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

При отказе от исполнения договора о выполнении работы исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а так же платы за выполненную работу, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (подписал акт выполненных работ).

Кроме вышеназванных требований, потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы.

Порядок предъявления претензии

Претензия составляется в 2-х экземплярах (её можно написать, а можно напечатать на компьютере). В претензии необходимо указать точное название фирмы, её адрес (эти данные должны быть указаны в договоре), Ваши ФИО, адрес, телефон.

Кратко изложите суть возникшей конфликтной ситуации, а также одно из требований: назначение новых сроков исполнения работы, отказ от исполнения договора или уменьшение цены за выполнение работы (на ваш выбор).

Обязательно укажите реальный срок выполнения ваших требований. Обычно это 10 календарных или рабочих дней. Поставьте число и подпись.

К претензии приложите ксерокопии имеющихся у вас документов: чеков, договора и др. Ни в коем случае не отдавайте подлинники! Они должны остаться у вас.

Один экземпляр претензии Вы отдаёте сотруднику организации, другой – оставляете себе, в нём обязательно должна быть отметка о том, что претензию у Вас приняли (дата, входящий регистрационный номер - если такой учёт ведётся, должность и подпись со-

трудника принявшего претензию). Если сотрудники организации отказываются принять у Вас претензию, то направьте её по почте заказным письмом с уведомлением о вручении.

Что подразумевается под неустойкой?

Неустойка (штраф, пеня) - это определенная законом или договором денежная сумма, которую должник (исполнитель) обязан уплатить кредитору (заказчику) в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения (п. 1 ст. 330 Гражданского кодекса РФ).

Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае нарушения установленных сроков выполнения работы или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена - общей цены заказа.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы не определена договором о выполнении работы. Размер неустойки (пени) определяется, исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.

Например, цена установки окна по договору составляет 30 000 рублей. 3% от 30 000 рублей = 900 рублей за каждый день. Вам просрочили установку на 10 дней, значит сумма неустойки = 9 000 рублей.

Необходимо помнить, что требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

Что подразумевается под убытками?

К убыткам можно отнести услуги юриста по составлению претензии или искового заявления, затраченные денежные средства на телефонные звонки Исполнителю, плата за проезд к офису юридического лица, не выполняющего в срок свои обязанности согласно заключенному договору и др.

Таким образом, мы рассмотрели самые распространённые нарушения, связанные с изготовлением и установкой пластиковых окон. Прежде чем обратиться к тому или иному юридическому лицу, помните о необходимости выяснить репутацию выбранной организации – это можно сделать, посмотрев отзывы в интернете, спросив друзей, знакомых, соседей, возможно, кто-то из них столкнулся с подобными сложностями. Во избежание возможных неприятностей, рекомендуем потребителям, внимательно изучать договор, прежде чем подписывать его, заранее обговорив сроки поставки окна, его монтажа и прочие условия.

О.Г. НЕЙКУЛОВА,

**юрисконсульт консультационного пункта
филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии
в Иркутской области» в г.Железногорске-Илимском**

ВАША БЕЗОПАСНОСТЬ

Правила поведения в период гололедицы

Уважаемые жители города!

Соблюдайте правила поведения при гололеде!

Гололед - это слой плотного льда, образовавшийся на поверхности земли, тротуарах, проезжей части улицы и на предметах (деревьях, проводах и т.д.) при замерзании переохлажденного дождя и мороси (тумана). Обычно гололед наблюдается при температуре воздуха от 0°C до минус 3°C. Корка замерзшего льда может достигать нескольких сантиметров.

Гололедица - это тонкий слой льда на поверхности земли, образующийся после оттепели или дождя в результате похолодания, а также замерзания мокрого снега и капель дождя. Если в прогнозе погоды дается сообщение о гололеде или гололедице, примите меры для снижения вероятности получения травмы. Подготовьте малоскользкую обувь, прикрепите на каблуки металлические набойки или поролон, а на сухую подошву наклейте лейкопластырь или изоляционную ленту, можете натереть подошвы песком (на-

ждачной бумагой).

Передвигайтесь осторожно, не торопясь, наступая на всю подошву. При этом ноги должны быть слегка расслаблены, руки свободны. Пожилым людям рекомендуется использовать трость с резиновым наконечником или специальную палку с заостренными шипами. Если Вы поскользнулись, присядьте, чтобы снизить высоту падения. В момент падения постарайтесь сгруппироваться, для смягчения удара о землю.

Гололед зачастую сопровождается обледенением. В этом случае особое внимание обращайте на провода линий электропередач, контактные сети электротранспорта. Если Вы увидели оборванные провода, сообщите в коммунальные службы о месте обрыва.

А.Ф. ХАМАДИЕВ,

специалист по ГОиЧС городской администрации