

Защита прав потребителей ремонт



Производство ремонта следует относить к сфере оказания услуг/выполнения работ. Соответственно, потребительские права относительно рассматриваемой тематики будут защищаться посредством направления потребителем претензии к организации, которая оказывала услуги. В претензии будут указаны требования по устранению имеющихся недостатков в ремонтных работах, при этом потребителем будет установлен срок для их устранения. Когда потребителем не установлен срок, то исполнителем должны быть устранены нарушения сразу же после того, как он получил претензию с подобными требованиями.

Каким образом можно защитить права покупателя при выполнении ремонта?

Организация, которая осуществляет работы по ремонту, должна основывать свою деятельность на положениях таких законодательных актов, как: закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. № 2300-1, Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, которые были утверждены Постановлением Правительства РФ от 15.08.97 г. № 1025.

В нормах, содержащихся в вышеуказанных законах, закреплено:

- Право потребителя на защиту своих прав в судебном порядке;
- Право на оказание услуг безопасным способом;
- Право информирования, как об услуге, так и об исполнителе;
- Право на защиту своих законных интересов, если будет оказана услуга ненадлежащего качества.

Вы можете получить информацию об организации, которая осуществляет ремонт, также о самой предоставляемой услуге. Информация, которую вам предоставит организация, должна быть достоверной и доступной. На специальной вывеске такая организация должна поместить сведения о своем наименовании, точном месторасположении и режим работы.

Учтите, что будете иметь право на компенсацию причиненных убытков по причине отказа исполнителя заключать договор, в случае если организация, осуществляющая ремонтные услуги, не предоставит вам информацию по услуге, которая должна была быть вам оказана. В том случае, если вы уже заключили договор с такой организацией, то вы смело можете требовать возврата потраченных денег на предоставление услуг, а также требуйте возмещения убытков. Когда результатом того, что исполнитель не предоставил информацию об услуге, стал причинение вреда вашим интересам – требуйте компенсации вреда с такого исполнителя.

Когда результатом выявленных недостатков, имеющих в услугах по ремонту, было причинение вреда вашему имуществу, жизни или здоровью – также требуйте с исполнителя компенсации такого вреда. При этом помните, что исполнитель должен возместить причиненный вред даже в том случае, если сделка между вами не была заключена.

Имейте в виду, что компенсация морального вреда, который был вам причинен, будет произведена только тогда, когда будет доказано, что в этом имеется косвенная или прямая вина организации – исполнителя услуги.

Закон предоставляет вам гарантию на защиту ваших потребительских прав посредством судебной инстанции. За защитой подобного рода вам следует обратиться после того, как направленные вами претензии в досудебном порядке не принесли должного результата. Воспользуйтесь помощью квалифицированного юриста, как в ходе судебной стадии, так и на предшествующих ей стадиях. Это необходимо для того, чтобы вы могли в полной мере воспользоваться потребительскими правами, которыми наделил вас

законодатель, так как нормы законодательства не всегда достаточно понятны обывателям.

Организация, которая оказывает услуги по ремонту, обязана оформлять договор об оказании услуг ремонта, что не зависит от того какой его вид будет производиться. Такой договор может оформляться в виде документа, форма которого разрешена законодателем, в том числе и в форме квитанции.

Договор должен включать в себя:

- Название организации, которая предоставляет услуги по ремонту, а также ее юридический адрес. В случае, если такие услуги предоставляются ИП – ФИО полностью, сведения о его государственной регистрации;
- Вид предоставляемой услуги;
- Ее цена;
- Когда ремонтные работы будут выполнены из материала, который предоставляется исполнителем либо из ваших материалов/вещей – в договоре указывается точное название этих материалов, они описываются, и указывается их стоимость;
- Сведения о том, что вы в полном объеме оплатили цену, которая была установлена на услугу либо внесли аванс в ходе оформления договора;
- Сроки, в которые заказ должен быть исполнен и принят;
- Срок гарантии на результат услуг ремонта, когда таковые установлены законодателем;
- Иные положения, которые необходимы при заключении договоров, обладающих разного рода спецификой;
- Данные лица, принявшего заказ с указанием его должности, а также его подпись;
- Ваша подпись.

Запомните, что договоры подобного рода должны быть составлены в 2-х экземплярах, один из которых остается у вас, второй у исполнителя.

Законодательство Российской Федерации предусматривает ответственность исполнителя услуги ремонта в случае, если он не исполнил, либо исполнил недолжным образом свои обязанности, которые предусматриваются договором.

Если вы обнаружили недостатки в услуге, которая была вам оказана, можете потребовать:

- Чтобы исполнитель устранил имеющиеся недостатки в услуге на безвозмездной основе;
- Уменьшить цену на оказанную услугу;
- Чтобы работа была повторно выполнена;
- Возместить расходы, которые были вами осуществлены для устранения недостатков, имеющихся в услуге. При этом вы можете самостоятельно устранить такие недостатки, а можете с помощью третьих лиц.

Когда исполнитель не устранил в срок, который указан в договоре, недостатки, имеющиеся в оказанной услуге – расторгните данный договор и требуйте возместить вам в полном объеме убытки. Также вы имеете право на расторжение договора об оказании услуги, когда вами было обнаружено, что оказанная услуга имеет существенные недостатки, либо исполнитель при оказании услуги отступил от условий договора существенным образом.

В случае, если оказанная услуга имеет недостатки и по этой причине вы понесли убытки – требуйте полного их возмещения. Сроки, в которые убытки должны быть возмещены, устанавливаются аналогично срокам, в течение которых удовлетворяются ваши требования.

Предъявить требования, которые связаны с недостатками в услуге, которая была оказана, вы можете:

- Во время принятия результатов;
- В процессе ее оказания;
- Во время течения гарантийного срока, если нет возможности обнаружить недостатки во время приемки

результата. Когда гарантийный срок отсутствует – законодатель устанавливает в таких случаях срок, являющийся разумным, который равен двум годам с момента принятия указанных результатов услуги.