

Защита прав потребителей услуг



У вас есть претензии как у клиента к работе исполнителя? Тогда отстаивайте свои интересы!

На сегодняшний день покупатели не часто предъявляют претензии по поводу нарушения своих прав. Это объясняется тем, что множество наших граждан сомневаются в успешном исходе такой борьбы. Но ведь на самом деле, здесь нет никаких трудностей и, как правило, можно обойтись без помощи третьих сторон. Чтобы результат борьбы за свои права клиента в случае, когда у вас есть претензии к выполненной работе, был успешен вам понадобится немного терпения, немного усилий и конечно же грамотный подход к делу.

По какому закону происходит защита установленных прав тех людей, которые являются пользователями услуг?

В статье 29 ЗОЗПП закреплены главные нормы, которые гарантируют права клиента на приобретение услуг.

Нередко клиент может попасть в затруднительную ситуацию, столкнувшись с непониманием главных терминов, использованных в нормативно-правовом акте, а последствием может стать заявление, составленное с ошибками.

Права клиента при приобретении услуг гарантируются ЗОЗПП.

Этот нормативно-правовой акт гарантирует клиенту такие права:

- право на приобретение безвредных услуг;
- возможность получить сведения про исполнителя работы и о самой работе;
- возможность отстаивать свои права, когда работа была выполнена некачественно;
- возможность отстаивать свои интересы в судебной инстанции.

Еще обратите внимание на значение главных определений, используемых в сфере защиты прав потребителя:

- изготовитель — юридическое или физическое лицо, изготавливающее товар или исполняющее работу с целью сбыта;
- исполнитель — он отличается от предыдущего тем, что сотрудничает с одним или несколькими клиентами по изготовлению товара, предварительно заключая контракт;
- простые недостатки — несоответствие действительных качественных характеристик товара ранее заявленным, которые прописаны в контракте или лично клиентом;
- скрытые недостатки — брак продукции, выявленный клиентом после определенного времени его эксплуатации или целенаправленное сокрытие недостатков продукта исполнителем (изготовителем).

Помимо этого, нужно также обратить внимание на дефиницию термина «существенные недостатки услуги или товара». К ним относятся те неполадки, которые клиент не может починить своими силами и ему приходится обращаться к стороне, которая предоставила неудовлетворительные результаты работы.

Один из наиболее важных советов, которым вам стоит воспользоваться, — это подписать, становящийся все более распространенным договор между лицом, исполняющим работу и нанимателем.

Это нужно для того, чтобы правоотношения имели юридическое подкрепление. Данная процедура обеспечивает дополнительную

гарантию клиенту, если предприятие, оказывающее услуги, окажется «мыльным пузырем».

Подробно прописанное соглашение о предоставлении услуги сэкономит ваше время и упростит процедуру обжалования нарушения ваших прав. Оно содержит, помимо подробного перечня услуг, которые могут быть предоставлены, и обусловленный период времени, на протяжении которого работа должна быть выполнена, стоимостные качественные характеристики, размеры, а также способы урегулирования разногласий.

Сроки, на протяжении которых можно определять соответствие представленной работы вашим требованиям и обжаловать выявленные нарушения, закреплены на законодательном уровне. Как гласит п. 3 ст. 29 ЗОЗПП, клиент может заявить о своих претензиях исполнителю к выполненной работе на протяжении 2 лет (от дня, когда работа была полностью выполнена и оплачена заказчиком). Данный временной промежуток может варьироваться в большую сторону в отдельных случаях. Например, в ситуациях с недвижимым имуществом такой временной интервал существенно больше – 5 лет.

Если же гарантийного срока нету, то и время, на протяжении которого вы можете заявить о своих требованиях тоже не обеспечено, но тем не менее исполнитель все же обязан отвечать за халатность в исполнении работы. В такой ситуации для того, чтобы обжаловать нарушение, согласно ЗОЗПП, а именно п. 4, ст. 29 предоставьте доказательства того, что брак работы была некачественной еще до того, как поступила заказчику, а ее некачественное исполнение стало предусловием поломки в настоящий момент.

Исполнитель в таком случае вправе предоставить доказательства того, что претензии не обоснованы и поломка случилась в результате действия непреодолимой силы или обстоятельств, которые вне его контроля, или в случае, если заказчик не придерживался правил эксплуатации либо же было вмешательство третьих лиц. Но если никакой из этих примеров недоказуемый, то

исполнитель должен отвечать за некачественную работу согласно действующему законодательству.

Если вы уверены, что качество услуга не соответствует заявленному, вы должны проделать определенную процедуру, чтобы отстоять свои интересы. Для начала можно прибегнуть к медиации (внесудебного разрешения конфликта).

Согласно законодательству, клиент вправе обратиться с претензиями к исполнителю работы на протяжении срока гарантии, размещенного на продукции или согласно договору.

Если же такого нету, клиент может предъявить требования изготовителю на протяжении 2 лет с момента принятия выполненной услуги. Тем не менее, если дело касается недвижимости (строительство, ремонтные работы), временной интервал меняется в большую сторону (3 года).

Рекомендация от специалиста: в законодательных актах также прописан дополнительный аспект: по истечении гарантийного срока, клиент в течении 2 лет (пяти годичный срок для строительных работ) вправе обратиться с претензиями, но исключительно в том случае если брак был обнаружен до того, как работа была им принята.