

ПОТРЕБИТЕЛЯМ



Сергей МИРОНОВ

ЦЕНТР

ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН

**СПРАВЕДЛИВАЯ
РОССИЯ**

Пластиковые окна: если установили с дефектом

Как заставить монтажников
исправить брак по гарантии?

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»



После установки пластиковых окон в квартире стало холодно, стекла «потеют», а из щелей дует? Низкая квалификация рабочих, выполняющих установку, некачественные комплектующие сводят на нет достоинства пластиковых стеклопакетов.

Инструкция Центра защиты прав граждан «Справедливая Россия» расскажет, как заставить строителей исправить брак.

Самые распространенные проблемы при установке пластиковых окон:

- *низкое качество монтажа;*
- *брак оконных блоков;*
- *нарушение сроков установки.*

ПЕРЕД ПОКУПКОЙ

Без договора заставить строителей исправить брак будет трудно. В договоре зафиксируйте то, что обеспечит профессиональную установку и долгий срок службы вашим окнам.

При заключении договора обратите внимание на следующее.

Стоимость договора.

В договоре должна быть указана полная цена за окна, комплектующие и услуги.

Список заказываемых услуг и изделий.

Обязательна спецификация, где прорисовывается схема готового изделия. Указываются размер, вид и комплектация: используемые комплектующие и дополнительные материалы (цвет, модель, материал и др.). Стоимость каждой отдельной детали окна, размер скидки и общая конечная стоимость вместе с монтажом.

Сроки начала и завершения монтажа.

Сроки доставки готовых изделий на объект.

Пени за нарушение условий поставки.

Помните, что по закону о защите прав потребителей минимальной пеней за просрочку поставки товара являются 3%. Даже если в договоре прописана пеня в размере 0,001% в день, то эта ставка является незаконной, т.к. ущемляет права потребителя, установленные законом.

Общие обязанности сторон по договору.

Реквизиты сторон.

Условия гарантийного обслуживания.

! Договор дает вам право требовать от исполнителя сделать работу так, как договорились. Вас не будут волновать отговорки про некачественные комплектующие, нарушение сроков поставщиками, неквалифицированных рабочих и т.п. За качество работы и комплектующих отвечает исполнитель – и точка.

ПОСЛЕ УСТАНОВКИ

Итак, вам привезли окна, но не того размера. Или установили с нарушениями, и вы не стали подписывать акт приемки работ. А может и наоборот: сразу не заметили дыру в стене и подписали акт. Или брак проявился только зимой, хотя окна поставили в начале лета.

Даже если вы подписали акт приема-передачи, у вас есть гарантия на услугу. В течение всего срока гарантии вы можете предъявить претензии исполнителю.

Каждая оконная организация предоставляет своим заказчикам гарантию:

- на оконный профиль (10–50 лет);
- на стеклопакет (5–10 лет);
- на фурнитуру (1–5 лет)
- на монтажные работы и материалы (1–5 лет).

Если подрядчик отказывается исправить недостатки в своей работе

Шаг 1. Пишем претензию

Пишите претензию на имя руководителя компании в двух экземплярах. Один останется у вас с отметкой о получении.

Правильная претензия содержит:

- Точное название продавца, его адрес.
- Эти данные должны быть указаны в документах, которые в обязательном порядке должны находиться в «Уголке потребителя» в торговом зале или на сайте фирмы.
- Данные заказчика: ФИО, адрес, телефон.
- Суть проблемы. Опишите кратко дефекты окна или последствия некачественного монтажа.
- Требования заказчика: возврат денег, замена окна, уменьшение покупной стоимости или стоимости монтажа (на ваш выбор).

Что может потребовать заказчик

В претензии покупатель должен написать, что он хочет от оконной компании. Закон дает потребителю право выбрать одно требование из списка.

Если привезли бракованный стеклопакет

- потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на окно аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такое же окно другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Если нарушены сроки установки или допущен брак при монтаже

- назначить исполнителю новый срок для выполнения услуг по договору. Оформляется как приложение уже к действующему договору и подписывается сторонами.
- потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги);
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов.

Оценить сделанные работы сможет фирма (которая и будет устранять недостатки), либо если вы их устраняете самостоятельно – независимая экспертиза. Взыскать вы сможете только через суд.

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: чек об оплате, договор. Не отдавайте продавцу подлинники.

Шаг 2. Подаем претензию

Лично. Возьмите с собой одного свидетеля. Можно даже близкого родственника. Такого подтверждения третьего лица о вручении претензии будет достаточно, если придется позже обращаться в суд.

В присутствии свидетеля передайте претензию директору или сотруднику фирмы. Если они отказываются принимать претензию «под подпись», оставьте документ на столе сотрудника офиса. В этом случае свидетель на вашем

экземпляре претензии должен написать, что документ принять отказались, но она доставлена по адресу исполнителя услуги. Свидетель указывает свои паспортные данные, дату и расписывается.

Заказным письмом. Направляем заказное письмо с уведомлением о доставке. В дальнейшем для установления даты предъявления претензии в суде нужно, чтобы на вашем экземпляре претензии была отметка о получении.

Выплата неустойки

Если подрядчик тянет с установкой оплаченных окон, или окна не подошли по размеру, искривлены, монтаж выполнен некачественно, видны зазоры, окна продувает – вам предоставили услугу ненадлежащего качества.

А значит, вы вправе требовать безвозмездного исправления недостатков от фирмы, а также взыскать через суд неустойку в соответствии с законом «О защите прав потребителей».

Размер неустойки

Исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена – общей цены заказа.

Неустойка за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги) взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги).

Однако ее размер не может превышать стоимость услуг по договору.

Шаг 3. Исправление брака

Компания-установщик окон свяжется с вами в указанный в претензии срок и договорится о выезде мастера.

Нужно ли платить за повторный вызов мастера, если окна на гарантии?

Этот момент регулируется договорными отношениями с исполнителем. Если случай подпадает под гарантию, ничего платить не нужно!

Представитель строительной фирмы проверит ваши требования и либо на месте их устранил, либо заключит с вами соглашение об устранении неполадок. Возможно, с вашими требованиями представитель фирмы и не согласится. Тогда есть один путь решения проблемы – подавать в суд.

Вы можете отстаивать свои права самостоятельно или нанять адвоката, либо обратиться в региональное управление Роспотребнадзора в вашем городе. Здесь вас бесплатно проконсультируют, помогут составить претензию и исковое заявление.

Шаг 4. Обращаемся с иском в суд

Подать иск в суд можно после истечения срока, который вы указали в претензии.

Исковое заявление должно содержать:

1. Шапка.

В правом верхнем углу страницы пишем:

- Наименование суда, куда подаете иск.
- Данные истца, т.е. Ваши ФИО, индекс, адрес.
- Данные ответчика (т.е., того, кто не выполнил договорные обязательства) – наименование, индекс, юридический адрес.
- Суть искового заявления, например, «о взыскании денежных сумм».
- Цену иска – т.е. сумму, которую Вы требуете.

2. Описательная часть.

Подробно изложите обстоятельства дела.

- Какого числа, месяца, года Вы заключили договор, с кем, для чего, какие документы это подтверждают.
- Какую сумму Вы заплатили.
- Какой срок предусмотрен договором для выполнения исполнителем своих обязательств.
- Сколько времени прошло с момента заключения договора, в каком объеме исполнитель выполнил свои обязательства или не выполнил совсем.
- Какие неудобства вам были доставлены невыполнением или задержкой, к каким потерям привели.

3. В заключительной части изложите требования к продавцу. Например, разорвать договор, взыскать с ответчика в вашу пользу уплаченную денежную сумму, пени, моральный и материальный ущерб.

4. В приложении нужно перечислить все документы, которые Вы прилагаете к иску. Также нужно приложить квитанцию (оригинал) об уплате госпошлины.

Подать заявление можно в суд по Вашему месту жительства либо по месту нахождения ответчика.



Не ждите, пока у предпринимателей проснется совесть. Часто это бессмысленная трата времени. Смело защищайте свои права. Если у вас с установщиками окон есть договор, и вы добросовестно его выполнили, суд будет на вашей стороне.

Образец претензии по установке пластиковых окон

Руководителю

_____ (наименование организации)

_____ (адрес и ее местонахождение)

ОТ _____ (Ф.И.О.)

проживающего по адресу:

_____ контактный телефон

ПРЕТЕНЗИЯ

Между мной и вами (вашей организацией) был заключен договор от [дата] № [номер договора] на заказ, продажу и установку конструкций – окон ПВХ. Обязательства по договору были исполнены Вами ненадлежащим образом, качество выполненных работ меня не усаивает, а именно:

1. Конструкции негерметичны, в период заморозков по периметрам окон сильно дуло холодным воздухом.
2. Очень плохая звукоизоляция, уличные шумы при закрытых окнах также слышны, как при открытых окнах.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), качество которой соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве работы (услуги) исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), соответствующую обычно предъявляемым требованиям и пригодную для целей, для которых работа (услуга) такого рода обычно используется.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» 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 такого же качества или повторного выполнения работы;
 - возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- 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), если им обнаружены существенные отступления от условий договора. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

На основании положений Закона РФ «О защите прав потребителей» убедительно прошу Вас в 30-дневный срок с момента получения претензии обеспечить явку Вашего специалиста для согласования перечня недостатков, составления соответствующего акта и устранить установленные недостатки. Также прошу установить гарантийный срок на результат выполненных работ по устранению недостатков 1 (один) год с момента принятия мной указанных работ.

Обращаю Ваше внимание на то, что в случае просрочки исполнения указанных требований свыше срока, установленного ст. 31 «Закона о защите прав потребителей», Вы будете обязаны в соответствии с п. 5 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей» уплатить мне неустойку в размере 3 % от общей цены заказа за каждый день просрочки.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден обратиться в суд за защитой своих потребительских прав, где также потребую полного возмещения причиненных мне убытков и компенсацию морального вреда (Основание: ст. ст. 13–15 Закона РФ «О защите прав потребителей»). В случае удовлетворения судом моих требований, в порядке ст. 100 ГПК РФ на Вас будут возложены расходы по оплате услуг моего представителя в суде. Кроме того, за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя на Вас судом будет наложен штраф в размере 50 % суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

[дата]

[подпись и расшифровка подписи]

Образец искового заявления мировому судье (при ущербе до 50 тысяч рублей). Если ущерб больше – обращаемся в районный суд.

Мировому судье судебного участка № ____
г. _____, ул. _____, д. _____
Истец: _____
Ф.И.О.

Адрес проживания: _____
Ответчики: _____

ИСКОВОЕ ЗАЯВЛЕНИЕ

о защите прав потребителя

12 сентября 2007 г. я заключила договор № 166 (далее – договор) с ИП на изготовление и установку трех пластиковых окон. Стоимость договора составляла 32816 руб. Оплата мной была произведена в полном объеме, о чем имеются соответствующие чеки.

Согласно п. 6.7 договора, гарантийный срок на изделие был установлен на пять лет при условии правильной эксплуатации изделий, гарантийный срок на монтаж установлен на восемнадцать месяцев.

В последующем, когда окна были установлены, в зимний период, на стеклах со стороны комнат стала появляться наледь, и на подоконнике появились оледенения.

В связи с этим я позвонила в фирму и попросила установить причину образования наледи. Оператор, сославшись на новогодние праздники, обещала прислать мастеров после 11 января. Поскольку мастера не пришли в указанный срок, мне пришлось неоднократно звонить вновь. После моих многократных звонков мастер все же пришел, осмотрел окна и в устной форме указал на то, что плохо пролита пена, и, скорее всего, проблема в этом, акта он не составил, сказал, что все передаст в фирму. Когда я позвонила в фирму, мне было сказано, что никаких недостатков нет, но я была не согласна с этим ответом, и тогда с фирмы снова приехали два мастера, акт опять не был составлен, в последующем по телефону мне было сказано, что недостатков нет.

26 февраля 2008 г. мной была отдана претензия на имя ИП.

На претензию поступил ответ от ИП, в котором мне отказывали в удовлетворении просьбы по устранению недостатков, ссылаясь на то, что мастер, который выезжал на осмотр изделия, в результате ничего не обнаружил (возможно, вследствие того, что температура воздуха на улице была не высокая, и наледь не успела образоваться), и были даны рекомендации по эксплуатации изделия.

Учитывая изложенное, считаю, что ИП нарушает мои права как потребителя.

В соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», 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 (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; возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

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), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Кроме того, учитывая постоянные переживания в связи с некачественным выполнением ремонтных работ, неоднократные обращения к ответчику, в связи с некачественной работой, а в последующем вынужденное обращение в суд, все это негативно отразилось на моем здоровье, причинило массу переживаний.

Считаю, что мне причинен моральный вред, который я оцениваю в _____ рублей.

В соответствии с п. 4 ч. 2 ст. 333.36 Налогового кодекса РФ, ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребители по искам, связанным с нарушением их прав, освобождаются от уплаты госпошлины.

На основании вышеизложенного, и руководствуясь ст. ст. 15, 17, 28, 29, 30, 31 Закона «О защите прав потребителей», ст. ст. 3, 35, 131, 132 Гражданского процессуального кодекса РФ,

П Р О Ш У:

1. Расторгнуть с ответчиком договор _____
2. Взыскать с ответчика _____ руб., уплаченных по договору.
3. Взыскать с ответчика _____ рублей в качестве

компенсации морального вреда.



Приложения:

- копии искового заявления;
- копия договора;
- копии товарных чеков.

« ____ » _____ 20__ г.

_____ (_____)



Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция
была вам полезна!

Телефон горячей линии

8 800 755 55 77

**Сайт Центра защиты прав граждан
«Справедливая Россия»**

www.spravedlivo.center

В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!