ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ РЕМОНТ КВАРТИРЫ

Многие задачи при ремонте квартиры можно выполнить самостоятельно, но, если у Вас нет опыта, лучше поручить это дело специалистам. В любом случае это позволит сэкономить на переделке и устранении недостатков. Вам не придётся самостоятельно покупать материалы, дорогостоящее оборудование и инструменты. К тому же работа профессионалов - это большая гарантия того, что на новом потолке не появятся трещины из-за несоблюдения правил и технологий окрашивания, а свежая кафельная плитка в ванной комнате останется целой.

Где же найти таких профессионалов, которые выполнят ремонтные работы качественно и в срок? Можно довериться рекламе из газет, можно воспользоваться рекомендациями знакомых или соседей, но в том и другом случае, следует помнить правила, которые помогут вам избежать многих неприятностей.

Внимательно читайте договор на оказание услуг! В договоре на оказание услуг обязательно должны быть указаны:

- полное наименование строительной компании, юридический адрес, адрес фактического местонахождения, банковские реквизиты, ИНН;
- наименование лица, подписывающего договор;
- перечень работ;
- полная цена договора, в т.ч. подробная смета;
- поэтапные и конечные сроки исполнения обязательств;
- порядок оплаты работ;
- ответственность исполнителя за просрочку начала выполнения работ, за некачественные работы и т.п.;
- процедура и закупка материалов (если материалы закупает исполнитель) либо процедура их передачи (если их закупает заказчик);
- порядок приёмки работ;
- порядок и сроки исправления брака;
- сроки гарантии на произведённые работы;
- процедура вывоза мусора.

Изучайте договор в спокойной обстановке, не «на бегу». Знайте, вы вправе внести свои поправки в текст договора и потребовать приложить к нему в качестве приложений копии свидетельств о государственной регистрации фирмы - исполнителя работ, заверенные печатью фирмы (ИНН, ОГРН).

Ремонт может выполняться как из материалов исполнителя, так и из материалов заказчика. В первом случае действуют положения ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей», во втором - ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Ещё один немаловажный факт – наличие сметы. Смета должна содержать подробную информацию обо всех видах работ их стоимости не в общем, а по отдельности. В любом случае Вы должны согласовать конкретные пожелания к будущему ремонту. Обязательно зафиксируйте документально виды работ, используемые технологии, категорию строительных материалов, сроки выполнения работ и затраты.

В том случае, если цены исполнителя Вас устраивают, подписывайте договор (договор и все приложения к нему должны быть подписаны обеими сторонами в двух экземплярах, на каждом экземпляре договора должна стоять печать компании). Договор и приложения к нему хранятся в течение нескольких лет.

Во время ремонта квартиры профессионалами могут выявиться негативные моменты, такие как несоблюдение сроков сдачи объекта (либо его отдельной части) либо в ремонте могут быть обнаружены недостатки. Рассмотрим их поподробнее.

Несоблюдение срока сдачи – распространённое явление при проведении ремонтных работ. Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает ответственность за данное нарушение. Здесь необходимо отметить, что заказчик, т.е. Вы, вправе заявлять свои требования на каждом этапе ремонта.

В соответствии со ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» в таких случаях Вы по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов.
- потребовать уменьшения стоимости выполненной работы
- отказаться от исполнения договора.

Закон даёт Вам право потребовать также полного возмещения убытков, причинённых в связи с затягиванием сроков выполнения работ.

При нарушении установленных сроков исполнитель должен заплатить за каждый день просрочки 3% от цены выполненной работы, а если стоимость работы договором не определена от общей цены заказа (при этом неустойка не может быть выше неё).

Срыв сроков окончания ремонта следует зафиксировать при подписании акта сдачи - приёмки работ. И здесь Вы можете написать претензию руководству фирмы.

Недостатки, выявленные в ремонте - это тоже очень распространённое явление.

При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) Вы 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 или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;
- возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Данное право требования предусмотрено ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

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.

При этом удовлетворение данных требований не освобождает исполнителя от уплаты неустойки, если строители к тому же ещё и нарушили сроки.

Если же исполнитель не устранит недочёты в положенные сроки или если в работе будут обнаружены **существенные недостатки,** заказчик вправе отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков.

Согласно ст. 30 Закона недостатки должны быть устранены в разумный срок, назначенный потребителем и указанный в договоре или в ином документе, подписанном сторонами, либо в претензии, направленной заказчиком исполнителю.

В случае некачественного выполнения работ не спешите подписывать акт выполненных работ до устранения всех недостатков.

Гарантийный срок на ремонтные работы.

Добросовестные компании представляют гарантии на ремонт любой сложности. Но если исполнитель не обозначил гарантийный срок не стоит отчаиваться. В соответствии с действующим законодательством срок обращения к исполнителю за устранением выявленных недостатков составляет два года со дня приёмки выполненной работы (оказанной услуги), если докажет, что они возникли до её принятия им или по причинам, возникшим до этого момента (ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Если потребитель получил письменный отказ в удовлетворении своих требований или если требования потребителя не были удовлетворены подрядчиком в установленные сроки, то потребитель вправе, в частности, обратиться с жалобой в Роспотребнадзор по месту жительства (в Общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В. Новгород, ул. Германа, д.14 , тел.971-083; 971-106). При установлении нарушений прав потребителя Роспотребнадзор может, в частности, выдать подрядчику предписание об их устранении, в некоторых случаях привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителя.

По вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей можно обращаться в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а; тел. 77-20-38, 73-06-77;

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей https://zpp.rospotrebnadzor.ru. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.