

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ИСПОЛНИТЕЛЬ РАБОТ (УСЛУГ) НЕ ПРИЗНАЕТ НАСТУПЛЕНИЕ ГАРАНТИЙНОГО СЛУЧАЯ?

Если исполнитель работ (услуг) не признает наступление гарантийного случая, потребителю необходимо предъявить ему свои требования в письменном виде. Для установления недостатков выполненной работы (оказанной услуги) рекомендуется провести экспертизу. Если исполнитель не удовлетворил требования, можно обратиться с жалобой в Роспотребнадзор или же с иском с заявлением в суд.

Права потребителя при наступлении гарантийного случая

Гарантийным случаем называют выявление в течение гарантийного срока не оговоренных исполнителем недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).

Иногда исполнители работ (услуг) отказываются признать выявленные недостатки гарантийным случаем, ссылаясь на то, что недостатки возникли после принятия работы (услуги) потребителем из-за нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы. При этом исполнитель освобождается от ответственности за недостатки работы (услуги), если докажет, что указанные обстоятельства имели место ([п. 4 ст. 13](#), [п. 4 ст. 29](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 28](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

При обнаружении в течение гарантийного срока недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вы вправе по своему выбору потребовать от исполнителя ([п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1):

1) безвозмездного устранения недостатков;

2) соответствующего уменьшения цены;

3) безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом вы обязаны возвратить ранее переданную вам вещь);

4) возмещения понесенных вами расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Также вы вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если в установленный договором срок исполнитель не устранил недостатки либо если обнаружены существенные недостатки или иные существенные отступления от условий договора.

Кроме того, у вас есть право на полное возмещение убытков, причиненных в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Предъявление претензии исполнителю работы (услуги) в связи с наступлением гарантийного случая

Целесообразно предъявить свои требования исполнителю в письменном виде, составив соответствующее заявление (претензию). Укажите в нем ваши Ф.И.О., адрес, телефон, иную контактную информацию; наименование работы (услуги), заказанной исполнителю; время и

место заказа работы (услуги); способ оплаты; обнаруженные недостатки и обстоятельства их обнаружения; ваши требования к исполнителю в связи с выявлением недостатков.

Рекомендуем приложить к претензии копии документов, подтверждающих заказ и оплату работы (услуги).

Рекомендуем подготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать исполнителя (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к исполнителю.

При отказе исполнителя принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме рекомендуем направить претензию заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит подтвердить обращение к продавцу с претензией ([пп. "б" п. 10](#) Правил, утв. Приказом Минкомсвязи России от 31.07.2014 N 234).

Проведение экспертизы

Для установления недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и причин их возникновения рекомендуем провести экспертизу. Расходы на экспертизу несет исполнитель, за исключением случаев, когда экспертизой установлено отсутствие нарушений им договора или причинной связи между его действиями и обнаруженными недостатками. В указанных случаях расходы на экспертизу несет сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если она назначена по соглашению между сторонами, расходы делятся поровну между вами и исполнителем ([п. 5 ст. 720, ст. 783](#) ГК РФ).

Если проведение экспертизы организуете вы, рекомендуем уведомить исполнителя о времени и месте ее проведения.

При необходимости передачи исполнителю для проведения экспертизы изготовленной им вещи (иного результата работы, услуги) необходимо составить акт приема-передачи с указанием в нем даты составления акта, наименования исполнителя, описания передаваемого результата работы (услуги) и его недостатков.

Подача жалобы в Роспотребнадзор

Если исполнитель работ (услуг) не рассмотрел ваше обращение или не удовлетворил ваши требования, вы можете обратиться с жалобой в территориальный орган Роспотребнадзора ([п. 1 ст. 40](#) Закона N 2300-1; [п. п. 1, 5.12](#) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [пп. "в" п. 2 ч. 2 ст. 10](#) Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; [Информация](#) Роспотребнадзора от 07.12.2016).

Условие предварительного обращения к исполнителю работ (услуг) не распространяется на случаи заявления об угрозе причинения вреда жизни или здоровью граждан, а также о причинении такого вреда ([Информация](#) Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Ваша жалоба может послужить основанием для проведения внеплановой проверки, а также контрольной закупки соответствующих работ (услуг) ([п. п. 5.9, 5.12](#) Положения N 322; [ст. 2](#) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 3.1 ст. 40](#) Закона N 2300-1; [пп. 2.1 п. 1 ст. 44](#) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [ч. 3 ст. 16.1](#) Закона N 294-ФЗ; [пп. 2 п. 26](#) Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

При установлении нарушений ваших прав Роспотребнадзор вправе вынести предписание об устранении выявленных нарушений, привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ст. 40](#) Закона N 2300-1; [п. п. 68, 71, 74](#)

Административного регламента).

Обращение с иском о защите прав потребителя в суд

Если исполнитель не признает наступление гарантийного случая, не ответил на вашу претензию или отказал в удовлетворении заявленных в претензии требований, а также если вы не согласны с результатами проведенной экспертизы, вы можете обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя.

Вы вправе дополнительно потребовать от исполнителя возмещения убытков, причиненных вам в связи с некачественным выполнением работы (оказанием услуги), уплаты неустойки, например, за нарушение срока устранения недостатков работы или возврата уплаченной денежной суммы. Вы вправе также потребовать от исполнителя компенсации морального вреда (ст. 15, п. 1 ст. 29, ст. 30, п. п. 1, 3 ст. 31 Закона N 2300-1).

Справка. Размер госпошлины

Истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. (п. 3 ст. 17 Закона N 2300-1; пп. 4 п. 2 и п. 3 ст. 333.36 НК РФ).

В случае удовлетворения ваших требований, которые не были удовлетворены исполнителем до подачи иска в суд, с него будет взыскан в вашу пользу штраф в размере 50% от присужденной вам суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При удовлетворении иска суд может также полностью или частично взыскать с исполнителя заявленные вами судебные расходы, в том числе расходы на оплату услуг представителя, почтовые расходы, связанные с производством по делу (ч. 1 ст. 88, ст. 94, ч. 1 ст. 98, ч. 1 ст. 100 ГПК РФ; п. п. 2, 4 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1).

Обратите внимание!

Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается (п. 7 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).



Полезная информация по вопросу

Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru
