

## **Права потребителей при нарушении сроков выполнения работ.**

Несоблюдение сроков оказания услуги, выполнения работ является одним из наиболее распространенных нарушений в сфере защиты прав потребителей.

Права потребителя в данной ситуации защищены положениями статьи 28 «Закона о защите прав потребителей».

Согласно указанной статье, если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги) потребитель по своему выбору вправе:

**1. Назначить исполнителю новый срок.** Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы указываются в дополнительном соглашении/ письменной претензии. Если и новые сроки оказались просрочены потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, указанные ниже.

**2. Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов.** В данном случае рекомендуем все расходы подтверждать документально – договор с другим исполнителем (организацией), составление сметы, акты проделанных работ, чеки.

**3. Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги).**

В случае предъявления потребителем данного требования в расчет принимается стоимость договора на момент заключения, стоимость уже проделанных работ, стоимость договора на момент предъявления

потребителем требования об уменьшении цены.

**4. Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).**

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

**Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы.** Например, исполнителем были нарушены сроки ремонта помещения, а у Вас уже заключен договор на установку кухни, и вы вынуждены оплачивать продавцу хранение мебели на складе.

Кроме того, в случае нарушения установленных сроков выполнения работы **потребитель вправе потребовать выплаты неустойки.**

В соответствии со статьей 330 Гражданского кодекса РФ неустойкой признается определенная законом или договором денежная сумма, которую должник обязан уплатить кредитору в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательства, в частности в случае просрочки исполнения. Она определяется в процентном отношении к основному обязательству. В отличие от всех остальных видов компенсации вреда,

неустойка может быть взыскана, как в судебном порядке, так и в претензионном.

Период неисполнения или просрочки исполнения договорного обязательства обычно определяется в днях и начинает течь с того дня, который следует за днём, в который обязательство должно было быть исполнено.

Исполнитель, нарушивший срок, уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку **в размере трех процентов цены выполнения работы.**

Вопрос: ***В договоре на изготовление кухни в случае нарушения сроков прописан размер неустойки 1%. Правомерно ли это?***

**Ответ:** Неправомерно! Включение в договор условия о размере неустойки менее 3 % от стоимости работ (общей цены договора) не допустимо и является условием, ущемляющее права потребителя, и является ничтожными в силу действий статьи 16 «Закон о защите прав потребителей». Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Вопрос. ***Как считать неустойку за нарушение сроков, если в договоре не выделена стоимость работ, а указана общая цена? Или если указана цена работ?***

**Ответ:** Данный вопрос лучше разобрать на примерах.

**Пример 1:** Заключен договор на изготовление мебели на общую сумму 150 тыс. руб. (100 тыс. руб. – стоимость материалов, 50 тыс. руб. - стоимость работ). Просрочка составила 10 дней.

**Неустойка: 50 тыс. руб. (стоимость работ) \*10 (дней просрочки) \*3% =15 000 руб.**

**Пример 2:** Заключен договор на ремонт ванной комнаты на общую сумму 75 тыс. руб. (сумма работ не выделена). Просрочка составила 12 дней.

**Неустойка:** 75 тыс. руб. (стоимость договора) \*12 (дней просрочки) \*3% = 27 000 руб.

Вопрос. *Ограничен ли размер неустойки за нарушение сроков работ по договору?*

**Ответ:** Согласно статьи 28 Закона «О защите прав потребителей» сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы не определена договором.

**Пример:** Заключен договор на общую сумму 48 тыс. руб. (цена работ не выделена). Просрочка составила 75 дней.

**Неустойка:** 48 000 руб. (общая цена договора) \*75 (дней просрочки) \*3% = 108 000 руб., но сумма неустойки уменьшается до размера 48 тыс.руб., так как не может превышать общую сумму по договору.

Однако, стоит помнить, что требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работ произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

*Информация подготовлена специалистами консультационного центра по защите прав потребителей с использованием СПС Консультант плюс.*

## Ждем Вас по адресам:

г.Иркутск, ул.Трилиссера, 51, 8(395-2)22-23-88 Пушкина, 8, 8(395-2)63-66-22 <a href="mailto:zpp@sesoirk.irkutsk.ru">zpp@sesoirk.irkutsk.ru</a>
г.Ангарск, 95 кв. д.17 тел.8(395-5) 67-55-22 <a href="mailto:ffbuz-angarsk@yandex.ru">ffbuz-angarsk@yandex.ru</a>
г.Усолье-Сибирское, ул.Ленина, 73 тел.8(395-43) 6-79-24 <a href="mailto:ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru">ffbuz-usolie-sibirskoe@yandex.ru</a>
г.Черемхово, ул.Плеханова, 1, тел.8(395-46) 5-66-38; <a href="mailto:ffbuz-cheremxovo@yandex.ru">ffbuz-cheremxovo@yandex.ru</a>
г.Саянск (обращаться в г.Иркутск)
п.Залари (обращаться в г.Иркутск)
г.Тулун (обращаться в г.Иркутск)
г.Нижнеудинск, ул.Энгельса, 8 тел.8(395-57)7-09-53, <a href="mailto:ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru">ffbuz-nizhneudinsk@yandex.ru</a> ,
г.Тайшет, ул.Старобазарная, 3-1н , тел. 8(395-63) 5-35-37; <a href="mailto:ffbuz-taishet@yandex.ru">ffbuz-taishet@yandex.ru</a>
г.Братск (обращаться в г.Иркутск)
г.Железногорск-Илимский, (обращаться в г.Иркутск, г.Усть-Кут)
г.Усть-Илимск, лечебная зона, 6 тел.8(395-35) 6-44-46; <a href="mailto:ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru">ffbuz-u-ilimsk@yandex.ru</a>
г.Усть-Кут, ул.Кирова, 91, тел.8(395-65) 5-26-44; <a href="mailto:ffbuz-u-kut@yandex.ru">ffbuz-u-kut@yandex.ru</a>
п.Усть-Ордынский, пер.1 Октябрьский, 15 тел. 8 (395-41) 3-10-78, <a href="mailto:ffbuz-u-obao@yandex.ru">ffbuz-u-obao@yandex.ru</a>

ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Иркутской области»



**ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ НАРУШЕНИИ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.**

Консультационный центр и пункты по защите прав потребителей

Единый консультационный центр Роспотребнадзора –  
**8-800-555-49-43**