



На вопросы отвечает Алексей КАРАВАНСКИЙ,
ведущий юристконсульт «Центра правового обслуживания», pravorf.ru

Мы недовольны качеством ремонтных работ, выполненных фирмой-подрядчиком. Каким образом мы можем заявить претензии — до подписания акта приема-передачи или вместе с ним?

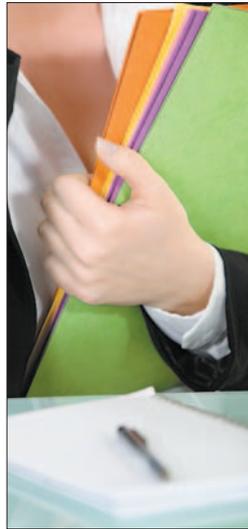
Если у вас есть возражения по качеству работ, не подписывайте акт приемки. Подрядчику вручите письменную претензию с обоснованием причин, по которым вы отказались от подписания акта приемки работ, а также ваши требования, основанные на договоре и Законе «О защите прав потребителей». Если подрядчик (исполнитель) не принимает у вас претензию или отказывается подтвердить ее получение, направьте ее по почте ценным письмом с описью вложения и уведомлением о доставке адресату.

Помните, что на вашей стороне Закон «О защите прав потребителей», ст. 29, которая гласит, что вы можете требовать устранения выявленных недостатков, возмещения понесенных расходов на самостоятельное их устранение, соразмерного уменьшения цены за выполненные работы. Каждое из данных требований самостоятельно.

Подрядчик обязан устранить недостатки в разумный срок. В случае если он это не делает, вы вправе отказаться от оплаты выполненных некачественно работ и требовать возврата денег.

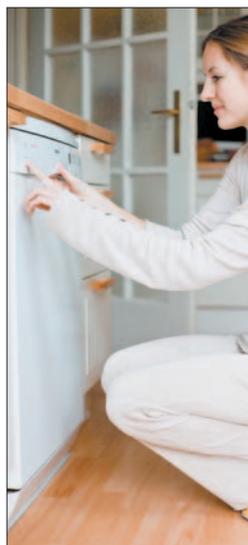
Мы заказали в мебельном магазине кровать. В процессе самостоятельной сборки оказалось, что один из крепежных элементов бракованный. Подскажите, существуют ли какие-то оговоренные законом сроки, в которые нам должны провести экспертизу и заменить крепеж?

Максимальный срок удовлетворения вашего требования составляет один месяц. Согласно ст. 21 Закона «О защите прав потребителей» в случае обнаружения недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить его в течение семи дней со дня предъявления требования,



DP/ Legion-media

Если брак в товаре был обнаружен до окончания гарантийного срока, то покупателю не нужно доказывать правомерность своего требования обменять его. В противном случае клиент должен сам оплатить независимую экспертизу.



DP/ Legion-media

а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом — в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, это должно быть сделано в течение месяца со дня предъявления такого требования. Таким образом, по закону продавец обязан заменить вам некачественную деталь не позднее одного месяца с момента получения претензии.

Решая этот вопрос, важно документально зафиксировать факт предъявления требования, чтобы потом доказать истечение сроков на устранение недостатков. Стоит также знать, что в силу ч. 1 ст. 23 Закона «О защите прав потребителей» за нарушение сроков продавец уплачивает за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере 1 % от цены товара.

В квартире в момент работы стиральной машины отключили электричество, из-за чего прибор вышел из строя. Подскажите, что нам делать в этой ситуации?

В первую очередь надо подтвердить факт скачка напряжения и выяснить, на каком участке он произошел. Для этого вам необходимо письменно обратиться в аварийную службу, управляющую компанию (УК), энергосбытовую организацию.

Вам следовало сразу после сбоя подачи электроэнергии известить через диспетчерскую службу вашу УК, вызвать электрика для фиксации факта неработоспособности стиральной машины и состояния электропроводки в квартире. Он должен составить акт, отражающий случай скачка напряжения, место, дату и время происшествия с указанием его причин. Далее необходимо отправить стиральную машину в сервисный центр для установления причины ее выхода из строя. Если выяснится, что скачок напряжения произошел на участке, за который отвечает энергоснабжающая компания, то ответственность за причиненный ущерб несет она. Если же сбой в подаче электроэнергии произошел на участке, отнесенном к общедомовому имуществу, ответственной будет УК.

После этого можно обращаться в суд за возмещением материального ущерба.