**Что нужно знать потребителю в случае нарушения сроков оказания услуги исполнителем**

Данные правоотношения регулируются Гражданским кодексом РФ (далее - ГК РФ), Законом Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-I «О защите прав потребителей» (далее - Закон). Законодатель сформулировал требования к качеству оказываемых потребителям услуг, предусмотрел ответственность в случае обнаружения ненадлежащего их исполнения, определил права и обязанности исполнителя и потребителя.

Различают следующие сроки выполнения работы (оказания услуги): срок ее начала, окончания, промежуточные сроки окончания отдельных этапов работы (ст. ст. 708, 783 ГК РФ; п. 3 ст. 27 Закона).

Пунктами 1, 2, 4 ст. 28 Закона предусмотрено, если исполнитель по своей вине нарушил эти сроки или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

* Назначить исполнителю новый срок, который указывается в договоре или дополнительном соглашении. Если новый срок не выполняется, заказчик вправе предъявить исполнителю одно из требований, приведенных ниже;
* Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
* Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
* Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги). В этом случае исполнитель не вправе требовать от вас возмещения своих затрат, понесенных при выполнении работы (оказании услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу). Исключением является случай, когда потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

Заказчик вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с просрочкой выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителей. А именно:

* Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем **в разумный срок, назначенный потребителем** (ст. 30 Закона);
* Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению **в десятидневный срок** со дня предъявления соответствующего требования;
* Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен.

При нарушении исполнителем сроков выполнения работы (оказания услуги) потребитель вправе потребовать уплаты **неустойки в размере 3% цены** выполнения работы (оказания услуги), а если ее цена договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Более высокий размер неустойки (пени) может быть установлен договором о выполнении работ (оказании услуг) (п. 5 ст. 28 Закона).

Следует знать, что в соответствии с п. 6 ст. 28 Закона требования потребителя, связанные с нарушением исполнителем срока выполнения работы (оказания услуги), не подлежат удовлетворению, если просрочка произошла вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

**Порядок действия потребителя в случае нарушения сроков оказания услуги:**

Если исполнитель по устному требованию потребителя отказывается удовлетворить его права, то потребителю необходимо составить письменную претензию на имя исполнителя в двух экземплярах. В претензии должно содержаться требование добровольного удовлетворения прав потребителя. Претензия, подписанная потребителем с указанием его домашнего адреса, телефона с приложением документов по существу передается адресату. На втором экземпляре необходимо сделать отметку о получении оригинала должностным лицом. Письмо также может быть отправлено по почте заказным письмом с уведомлением о вручении адресату.

В противном случае, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать, кроме защиты его права, возмещения материального и морального вреда.

**Юрисконсульт филиала**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии**

**в Омской области в Калачинском районе»**

**М.Ж. Сагнаева.**

8(38155) 27-126, 8-913-627-47-38