**Что нужно знать при приобретении дверей? Область правового регулирования. Договорные отношения. Права потребителя.**

**Область правового регулирования**

Правоотношения, возникающие между продавцом и заказчиком (потребителем) при продаже дверей регулируются Гражданским кодексом РФ (ГК РФ), Законом РФ № 2300-I «О защите прав потребителей» и др.

Если продажа дверей осуществляется путем ознакомления потребителя с образцом товара, то правоотношения между продавцом и заказчиком (потребителем) помимо ГК РФ, Закона РФ № 2300-I «О защите прав потребителей» регулируются постановлением Правительства РФ от 21 июля 1997г. № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам».

Если продажа дверей осуществляется путем ознакомления потребителя лишь с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром  либо образцом товара при заключении такого договора, то правоотношения между продавцом и заказчиком (потребителем) помимо ГК РФ, Закона РФ № 2300-I «О защите прав потребителей» регулируются постановлением Правительства от 27 сентября 2007г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом».

Если монтаж дверей производится продавцом, то правоотношения между продавцом и заказчиком (потребителем) помимо ГК РФ, Закона РФ № 2300-I «О защите прав потребителей» и соответствующих указанных выше Правил продаж товаров (по образцам или дистанционным способом) регулируется еще и постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

Помимо вышеуказанных нормативных документов следует заметить, что например, стальные двери (блоки) должны соответствовать Межгосударственному стандарту ГОСТ 31173-2003 «Блоки дверные стальные. Технические условия» (введен в действие постановлением Госстроя РФ от 20 июня 2003г. № 76). Деревянные двери должны соответствовать  Государственному стандарту СССР ГОСТ 475-78 «Двери деревянные. Общие технические условия» (утв. постановлением Госстроя СССР от 24 июля 1978 г. N 139).

**Особенности договорных отношений при приобретении дверей**

При покупке дверей, необходимо определить  вид договорных отношений с продавцом.

Продажа дверей осуществляется по образцам, выставленным в торговом зале. В данном случае заключается:

- Договор купли-продажи по образцам (образцам дверей),

либо:

- Договор купли-продажи по образцам (образцам дверей) с условием выполнения работ по монтажу - смешанный договор, т.е. договор, содержащий элементы договора купли-продажи по образцам и договора выполнения работ, в нашем случае по монтажу дверей,

или же:

- Два договора. Один из которых, это: 1. Договора купли-продажи по образцам, а другой 2. Договора на выполнение работ по монтажу дверей.

Продажа дверей может осуществляется и дистанционным способом.

Если Вы лишены возможности ознакомиться с образцом двери, то применительно к вышеизложенной схеме у Вас будет не договор купли-продажи по образцам, а договор купли-продажи двери (дверей) дистанционным способом. Это имеет важное значение, т.к. в зависимости от того как квалифицируется договор, будут изменяться ряд предоставленных потребителю прав.

**Помните:** что к правоотношениям по продажи товаров, в т.ч. дверей по образцам дистанционным способом, а так же их монтажу применяются соответствующие Правила, установленные постановлениями Правительства №  918, 612, 1025. (см. выше раздел: область правового регулирования).

Итак:

**Договор розничной купли-продажи** - это такой договор, когда продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (ст. 492 ГК РФ). В данном случае Вы забираете именно тот товар, который продавался.

**Договор розничной купли-продажи по образцам**- это такой договор, когда он заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (пункт 1 статьи 497 ГК РФ).

**Договор розничной купли-продажи дистанционным способом** - это такой договор,  когда Вы заключаете договор на основании ознакомления лишь с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, проспектов, буклетов, фотоснимков, средств связи (телевизионной, почтовой, радиосвязи и других) или иными способами, исключающими возможность непосредственного ознакомления потребителя с товаром либо образцом товара при заключении такого договора (пункт 2 статьи 497 ГК РФ).

**Договор бытового подряда** - это такой договор,  при котором подрядчик, осуществляющий соответствующую предпринимательскую деятельность, обязуется выполнить по заданию гражданина (заказчика) определенную работу, предназначенную удовлетворять бытовые или другие личные потребности заказчика, а заказчик обязуется принять и оплатить работу (ст. 730 ГК РФ).

Как уже отмечалось, договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара, предложенным продавцом и выставленным в месте продажи товаров (продажа товара по образцам). Это значит, что Вам должны доставить такую же дверь, какая была в месте продажи.

Для потребителя при покупке товара по образцам важно знать, что он вправе до передачи ему товара отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора (см. пункт 22 постановления Правительства РФ № 918 «Об утверждении Правил продажи товаров по образцам»).

При продаже дверей дистанционным способом, покупатель вправе отказаться от товара в любое время до его передачи, а после передачи товара - в течение 7 дней (пункт 4 ст. 26 Закон РФ "О защите прав потребителей", пункт 7 постановление Правительства от 27 сентября 2007г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом»).

Также в постановлении Правительства № 612 указывается, что в случае, если информация о порядке и сроках возврата товара надлежащего качества не была предоставлена в письменной форме в момент доставки товара, покупатель вправе отказаться от товара в течение 3 месяцев с момента передачи товара.

**Помните:** Согласно постановлению Правительства РФ № 612 возврат товара надлежащего качества возможен в случае, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у покупателя указанного документа не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе покупателя от товара надлежащего качества продавец должен возвратить ему сумму, уплаченную покупателем в соответствии с договором, за исключением расходов продавца на доставку от покупателя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней с даты предъявления покупателем соответствующего требования.

**Помните:** Покупатель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован исключительно приобретающим его потребителем.

При покупке дверей с условием о выполнении работ по их монтажу, речь идет о смешанном договоре.  Как правило, в большей части - это договор купли-продажи, например по образцам или дистанционным способом, но когда стоит условие о монтаже купленного товара продавцом, то налицо признаки бытового подряда. В данном случае потребитель имеет право пользоваться правами, предоставленными ему законодателем, как по договору купли-продажи, так и правами, вытекающими из выполнения работ. Выбор того или другого перечня прав зависит от ситуации. Например:

- дверь была куплена с недостатками, не оговоренными продавцом, то в данном случае потребитель вправе предъявлять требования к продавцу в части законодательства о правах потребителя при приобретении им товара ненадлежащего качества (Глава 2 ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

- если же монтаж дверей был выполнен с недостатками или нарушены сроки исполнения установки дверей, то тут потребитель пользуется правами в части законодательства о выполнении работ (Глава 3 ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»).

- если продавец, который некачественно выполнил монтаж дверей потребитель вправе предъявить ему требования, установленные Главой 3 ст. 29 Закон РФ «О защите прав потребителей»

**Права потребителя при продажи ему некачественных дверей (двери с недостатками) или выполнение работ из некачественных материалов. Нарушение сроков поставки дверей.**

**Права потребителя если продали некачественные двери или монтаж дверей произведен из некачественных материалов**

В соответствии со статьей 34 Закона РФ «О защите прав потребителей»: исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества. Причем отвечать за материал ненадлежащего качества он будет так же, как продавец (изготовитель) или иная организация, осуществляющая функции продавца, - за ненадлежащее качество товара, т.е. в соответствии со статьями 18-24 Закона РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель также отвечает за качество материала при оказании услуг. Согласно пункту 27 постановления Правительства РФ от 15.08.1997 г. N 1025 "Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации" исполнитель, предоставивший материал для оказания услуги (выполнения работы), отвечает за его качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества в соответствии с гражданским законодательством. Также согласно пункту 10 указанных Правил, исполнитель обязан применять (использовать) для выполнения заказа материал, соответствие которого установленным требованиям подтверждено документом (сертификатом, декларацией соответствия), если это его соответствие подлежит, согласно законодательству РФ, обязательному подтверждению.

Следовательно, сроки, в которые должны быть удовлетворены требования потребителя при выполнении работ из материала ненадлежащего качества, также будут определяться на основании норм Закона, касающихся продажи товара ненадлежащего качества - ст.ст. 20-22 Закона РФ "О защите прав потребителей".

В данном разделе речь идет о той части договора, которая распространяет свое действие в основном на сам товар, и используемые при монтаже окон материалы.

Итак, права потребителя при обнаружении в товаре недостатков (недостатке дверей или некачественных материалов используемых при их монтаже):

Согласно пункту 1 статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)- максимальный срок 30 дней для удовлетворения;

потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены - 30 дней для удовлетворения;

потребовать соразмерного уменьшения покупной цены - максимальный срок 10 дней для удовлетворения;

потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара - максимальный срок 45 дней для удовлетворения;

потребовать возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом - максимальный срок 10 дней для удовлетворения;

отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками - максимальный срок 10 дней для удовлетворения;

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Данные требования могут быть предъявлены, если они обнаружены в течение гарантийного срока.

В случае если продавец (исполнитель) нарушил сроки устранения недостатков товара, срок требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется, исходя из его цены, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером), в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование добровольно удовлетворено не было.

В случае невыполнения требований потребителя в сроки, указанные выше, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные [статьей 18](file:///C%3A%5CWINDOWS%5CTEMP%5CRar%24DI00.656%5C%D0%A7%D1%82%D0%BE%20%D0%BD%D1%83%D0%B6%D0%BD%D0%BE%20%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B4%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B9%20%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%20%D0%94%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F..doc#sub_18#sub_18)  Закона РФ «О защите прав потребителей»  (см. ст.23 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

**Права потребителя, если нарушен срок поставки дверей.**

Согласно пункту 1 статьи 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»: договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

В соответствии с пунктом 2 указанной статьи, в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения, установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара. Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара (п. 3 ст. 23.1 Закон РФ «О защите прав потребителей»).

Требования потребителя о возврате уплаченной за товар суммы и о полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 4 ст. 23.1 Закон РФ «О защите прав потребителей»).

Требования потребителя, установленные пунктом 2 статьи 23.1 Закон РФ «О защите прав потребителей», не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя (п. 5 ст. 23.1 Закон РФ «О защите прав потребителей»).

**Права потребителей при нарушении сроков сроки выполнения работ по монтажу дверей или ненадлежащем выполнении данных работ**

**Права потребителя  в случае нарушения**

**сроков выполнения работ по монтажу дверей**

В этом разделе речь пойдет о последствиях нарушения исполнителем сроков выполнения работ и об объеме прав потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы по монтажу окон.

В соответствии со статьей 28 Закона РФ «О защите прав потребителей», если исполнитель нарушил сроки выполнения работы - сроки начала и (или) окончания выполнения работы и (или) промежуточные сроки выполнения работы или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

назначить [исполнителю](file:///C%3A%5C%5CWINDOWS%5C%5CTEMP%5C%5CRar%24DI00.656%5C%5C%D0%A7%D1%82%D0%BE%20%D0%BD%D1%83%D0%B6%D0%BD%D0%BE%20%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B4%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B9%20%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%20%D0%94%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F..doc%22%20%5Cl%20%22sub_103#sub_103) новый срок - разумный для исполнения договора (например: 7 дней).

поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов- максимальный срок 10 дней для удовлетворения.

потребовать уменьшения цены за выполнение работы - максимальный срок 10 дней для удовлетворения;

отказаться от исполнения договора о выполнении работы;

[Потребитель](file:///C%3A%5C%5CWINDOWS%5C%5CTEMP%5C%5CRar%24DI00.656%5C%5C%D0%A7%D1%82%D0%BE%20%D0%BD%D1%83%D0%B6%D0%BD%D0%BE%20%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%20%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B5%D1%82%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B8%20%D0%B4%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%B5%D0%B9%20%D0%9E%D0%B1%D0%BB%D0%B0%D1%81%D1%82%D1%8C%20%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D1%80%D0%B5%D0%B3%D1%83%D0%BB%D0%B8%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%20%D0%94%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80%D0%BD%D1%8B%D0%B5%20%D0%BE%D1%82%D0%BD%D0%BE%D1%88%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F.%20%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0%20%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F..doc%22%20%5Cl%20%22sub_101#sub_101) вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы указываются в договоре о выполнении работы.

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, указанные выше.

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

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы не определена договором о выполнении работы.

**Права потребителей при ненадлежащем выполнении работ по монтажу дверей.**

В соответствии со статьей 721 ГК РФ:

1. Качество выполненной подрядчиком работы должно соответствовать условиям договора подряда, а при отсутствии или неполноте условий договора требованиям, обычно предъявляемым к работам соответствующего рода. Если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором, результат выполненной работы должен в момент передачи заказчику обладать свойствами, указанными в договоре или определенными обычно предъявляемыми требованиями, и в пределах разумного срока быть пригодным для установленного договором использования, а если такое использование договором не предусмотрено, для обычного использования результата работы такого рода.

2. Если законом, иными правовыми актами или в установленном ими порядке предусмотрены обязательные требования к работе, выполняемой по договору подряда, подрядчик, действующий в качестве предпринимателя, обязан выполнять работу, соблюдая эти обязательные требования.

Подрядчик может принять на себя по договору обязанность выполнить работу, отвечающую требованиям к качеству, более высоким по сравнению с установленными обязательными для сторон требованиями.

В случае, когда потребитель обнаружил недостатки в выполненной работе, то он в соответствие со ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» по своему выбору вправе потребовать:

 безвозмездного устранения недостатков выполненной работы - срок для устранения недостатков определяется законом как разумный (например - 7 дней);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы - максимальный срок 10 дней для удовлетворения;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь - срок удовлетворения, установленный для срочного выполнения работ, а если такой срок не установлен, то в срок установленный договором;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работ своими силами или третьими лицами - максимальный срок 10 дней для удовлетворения .

Удовлетворение требований потребителя о повторном выполнении работы  не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы..

 В случае выявления существенных недостатков работы потребитель вправе предъявить исполнителю требования о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы, но в пределах установленного на результат работы срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы потребителем, если срок службы не установлен. Если данное требование не удовлетворено в течение двадцати дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения цены за выполненную работу;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы своими силами или третьими лицами;

отказа от исполнения договора о выполнении работы и возмещения убытков.

**Что же делать, если нарушены права потребителя?**

При нарушении прав потребителя ему необходимо предъявить письменную претензию продавцу (исполнителю).

**Как предъявить претензию?**

Претензию можно предъявить либо непосредственно продавцу, либо отправить по почте.

**1.** При непосредственном предъявлении претензии она составляется в 2-х экземплярах. Один экземпляр передается продавцу (изготовителю, исполнителю). На втором экземпляре продавец (исполнитель) должен написать свою Ф.И.О., поставить подпись и дату обращения с претензией (дату предъявления претензии). Второй экземпляр остается у Вас в качестве доказательства предъявления претензий.

**2.** Если продавец (изготовитель, исполнитель) отказывается принимать претензию, то Вам необходимо направить претензию по почте заказным письмом с уведомлением. Претензия направляется по юридическому адресу предприятия или адресу регистрации предпринимателя. Также претензия может быть направлена по месту заключения договора (фактическому месту нахождения организации). Место (адрес) заключения договора должен указываться в договоре.

Если Ваши законные требования не удовлетворены Вы вправе обратиться в СУД.