



Рано или поздно мы начинаем делать ремонт в своём доме. И порой сталкиваемся с проблемами при установке металлопластиковых конструкций – пластиковых окон (окон ПВХ) и дверей (межкомнатных, балконных, фасадов) – окно неплотно закрывается, запотевают стёкла, появляется плесень на откосах и подоконнике, дверь цепляет пол и т.д.

Металлопластиковые конструкции представляют собой конструкции из поливинилхлорида (ПВХ) со стальным металлическим каркасом внутри, то есть профилем (рамой, створкой, штапиком, уплотнителем), стеклопакетом, фурнитурой, подоконником, отливом и откосами.

Несмотря на то, что при изготовлении всех пластиковых конструкций используется один и тот же полимер (ПВХ), пластиковые конструкции отличаются друг от друга как основной конструкции, так и качественными отличиями в свойствах исходного материала.

Безопасность металлопластиковых конструкций обеспечивается ПВХ-профилем, стеклопакетом, уплотняющими прокладками, фурнитурой и включает в себя много факторов. Комплектующие должны иметь сертификаты с указанием следующих минимальных требований: ПВХ-профиль – 40 условных лет эксплуатации, фурнитура – 20 условных лет эксплуатации, стеклопакет – 20 условных лет эксплуатации, уплотняющие прокладки – 10 условных лет эксплуатации. Высококачественные профили имеют в сертификатах показатель не ниже 50 условных лет эксплуатации в

условиях умеренной климатической зоны, а уплотняющие прокладки - до 30 условных лет эксплуатации.

Основными потребительскими характеристиками металлопластиковых конструкций являются теплоизоляция, звукоизоляция, вентиляция, общая безопасность.

Для любого потребителя самыми важными характеристиками являются цена и качество. Цена металлопластиковой конструкции складывается из цены рамы (профиля), фурнитуры и стеклопакета.

На товар обязательно должна быть лицензия и сертификат качества. Все замеры, расчёты, подбор конфигурации, сборку, доставку и монтаж изделия должна проводить одна компания, которая берёт на себя ответственность за качество. От профессионализма людей, осуществляющих установку окон зависит как и сколько они будут служить. Срок службы оконных конструкций на 80% зависит от правильности монтажа.

Производители металлопластиковых конструкций рекомендуют применять специальные ленты (ПСУЛ), назначением которых является защита монтажного стыка от образования на нём плесени и конденсата. Применение при монтаже лишь одной монтажной пены является нарушением технологии установки оконных конструкций.

Ответственный подход к установке окон как заказчиком, так и исполнителем, позволяет исключить проблемы при эксплуатации.

I. Основные нарушения прав потребителей при изготовлении металлопластиковых конструкций

Работы по изготовлению металлопластиковых конструкций должны соответствовать требованиям следующих нормативных документов:

- Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон);
- Постановления Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее – Правила продажи отдельных видов товаров);
- Постановления Правительства Российской Федерации от 21.07.1997 № 918 «Об утверждении правил продажи товаров по образцам» (далее – Правила продажи товаров по образцам);
- Постановления Правительства Российской Федерации от 15.08.1997 № 1025 «Об утверждении правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации» (далее – Правила бытового обслуживания населения);
- Межгосударственного стандарта ГОСТ 23166-99 «Блоки оконные. Общие технические условия»;
- Межгосударственного стандарта ГОСТ 30674-99 «Блоки оконные из поливинилхлоридных профилей. Технические условия».

При заключении договора установки металлопластиковых конструкций необходимо обратить внимание, какой договор Вам предлагают: *договор купли-продажи или договор выполнения работ или оказания услуг*

Наиболее распространённым вариантом отношений между потребителями и исполнителями услуг является заключение договора бытового подряда на изготовление и монтаж металлопластиковых конструкций. Данный договор должен заключаться в соответствии со ст.ст. 730-739 части 2 Гражданского Кодекса Российской Федерации (далее – Гражданский Кодекс), главой 3 Закона, Правилами бытового обслуживания населения.

При втором варианте отношений потребитель заказывает только изготовление металлопластиковых конструкций без выполнения работ по их монтажу. В данном случае, если исполнитель не является изготовителем, металлопластиковые конструкции становятся товаром. Договор заключается в соответствии со ст.ст. 492-505 части 2 Гражданского Кодекса, ст.ст. 18-24 Закона, Правилами продажи по образцам, Правилами продажи отдельных видов товаров, Правилами продажи товаров дистанционным способом.

В соответствии с действующим законодательством, продавец (исполнитель) обязан своевременно доводить до сведения потребителей необходимую и достоверную информацию о товарах (услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация должна доводиться до потребителя на русском языке и может размещаться непосредственно на упаковке, в технической документации, на этикетках, маркировкой или иных прилагаемых к товару документах.

Исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию.

Не лишним будет поинтересоваться у продавца (изготовителя) о наличии документов, подтверждающих качество и безопасность материалов, используемых при изготовлении оконных конструкций (сертификатов соответствия, санитарно-эпидемиологических заключений).

Договор купли-продажи металлопластиковых конструкций должен содержать: наименование товара; наименование, местонахождение изготовителя (продавца); цену, порядок и условия оплаты товара; гарантийный срок; сведения о подтверждении товара установленным требованиям; способы, сроки и условия доставки и передачи товара потребителю и оказания других услуг; изделия при их поставке потребителю должны соответствовать требованиям, установленным в договоре; договор считается заключённым после выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара.

Договор о выполнении работы оформляется в письменном виде и должен содержать следующие сведения: наименование и местонахождение (юридический адрес) организации – исполнителя; вид услуги; сроки оказания услуги; гарантийные сроки; цены на оказываемую услугу; отметка об оплате потребителем полной цены либо о внесённом авансе при оформлении договора; подписанный сторонами эскиз изделий с указанием габаритных размеров; должность лица, принявшего заказ и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

Как правило, при покупке металлопластиковых изделий с потребителем заключается смешанный тип договора, куда входят условия об изготовлении металлопластиковых конструкций, их дальнейшей передаче потребителю в виде товара, а затем условия об их установке.

Сроки выполнения работ (оказания услуг)

Срок оказания услуг (выполнения работ) определяет период выполнения работ (оказания услуг) исполнителем. Эти сроки устанавливаются стандартами выполнения отдельных видов работ или оказания отдельных видов услуг, могут быть также установлены сторонами в договоре о выполнении работ или оказании услуг. При этом первостепенную роль играют сроки, установленные соответствующими правилами, договоры же носят вспомогательный характер. Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться датой, к которой должно быть закончено выполнение работы или датой, с которой исполнитель должен приступить к выполнению работы

(оказанию услуги). Течение срока выполнения работы (услуги) начинается на следующий день после календарной даты заключения договора или наступления события, которым определено его начало. Если последний день срока выполнения работы приходится на нерабочий день, днём окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

ВАЖНО! При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведённых в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая принятия выполненной работы (оказанной услуги) потребителем.

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 3% от цены выполнения работы (оказания услуги) или общей цены заказа.

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

При выявлении в оказанной услуге (выполненной работе) недостатков, потребитель вправе отказаться от исполнения договора при условии, если исполнителем будут нарушены новые сроки устранения недостатков, назначенные потребителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Недостатком работы признаётся несоответствие работы или обязательным требованиям, предусмотренным законом или условиями договора, или целям, для которых работы такого рода обычно используются.

Существенный недостаток— неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранён без несоразмерных расходов или затрат времени, проявляется неоднократно или проявляется вновь после его устранения.

Скрытые недостатки— это недостатки, которые не могли быть установлены при обычном способе приёмки или были умышленно скрыты исполнителем.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги).

Потребители должны быть внимательны в ходе выполнения работ (оказания услуг) и особенно, во время принятия выполненной работы, чтобы вовремя предъявить требования. Ведь после принятия работы исполнитель будет отвечать только за скрытые недостатки, которые невозможно было обнаружить при принятии работы.

В ходе выполнения работ и при их принятии потребитель может предъявить исполнителю требования в отношении всех замеченных недостатков, после принятия работы и до истечения гарантийного срока исполнитель несёт обязательства только в отношении скрытых недостатков работы, а после истечения гарантийного срока исполнитель отвечает только за существенные недостатки.

При этом, в случаях, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки работы обнаружены потребителями по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить требования, если докажет, что такие недостатки возникли до принятия им результата работы.

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

Если исполнитель нарушает сроки устранения недостатков, потребитель вправе

предъявить следующие требования: выплату неустойки (пени); отказ от исполнения договора и полного возмещения убытков; соответствующее уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы; возмещение понесённых расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем.

Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные отступления от условий договора.

Права потребителя при выявлении существенных недостатков

В случае выявления существенных недостатков работы (услуги) потребитель вправе

предъявить исполнителю требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

Это требование может быть предъявлено в случае, если такие недостатки обнаружены по истечении двух лет со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услуги) срока службы или *в течение 10 лет* со дня принятия работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем, то есть – любое время по собственной воле. В конечном итоге, в случае спора, разумный срок может определить суд.

Если исполнитель нарушает срок устранения недостатков, потребитель вправе потребовать:

- выплаты неустойки (пени) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором не определена – общей цены заказа за каждый день просрочки;

- отказа от исполнения договора и полного возмещения убытков;

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;

- возмещения понесённых расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать общую цену выполнения работы (оказания услуги).

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

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, причинённых 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), который может быть установлен потребителем, а в случае, если этот срок не установлен, в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был исполнен ненадлежащим образом.

Требование потребителя об отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) вследствие нарушения сроков выполнения работы (оказания услуги) имеет два аспекта: если работа (услуга) была выполнена (оказана) без предварительной оплаты, то при отказе от исполнения договора исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведённых в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже исполненное по договору, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу); если за выполнение работы (оказание услуги) была произведена предварительная оплата в полном объёме стоимости работы (услуги) либо внесён аванс, потребитель наделяется правом обратного требования уплаченных сумм, в случае уплаты задатка потребитель вправе требовать возврата уплаченной суммы в двойном размере (ст.ст. 380, 381 Гражданского Кодекса).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесённых расходов, связанных с исполнением обязательств по данному договору.

Основные нарушения при оказании населению услуг по изготовлению и монтажу металлопластиковых конструкций :

- включение в договор условий, ущемляющих установленные ст. 16 Закона права потребителя;

- отсутствие или предоставление недостоверной информации об организации – исполнителе услуг (наименование организации, месте её нахождения и режиме работы) в соответствии со ст.ст. 8-9 Закона, п. 2 главы 2 Правил бытового обслуживания населения;

- отсутствие или предоставление не в полном объёме надлежащей информации о предоставляемых услугах (работах): обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы); гарантийные сроки; правила и условия эффективного и безопасного использования; в соответствии со ст. 7, ст. 10 Закона, п. 3 главы 2 Правил бытового обслуживания населения;

- непредоставление информации о подтверждении соответствия использованных материалов установленным требованиям (наличие сертификатов соответствия на стеклопакеты) ст. 7, ст. 10 Закона, п. 3 главы 2 и п. 10 главы 4 Правил бытового обслуживания населения;

- отсутствие санитарно-эпидемиологических заключений о соответствии государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам на полимерные и синтетические материалы, используемые для изготовления и монтажа конструкций, в соответствии с п. 1 ст. 7 Закона;

- выполнение работ по изготовлению и установке пластиковых окон, не соответствующих требованиям стандарта.

II. Основные нарушения прав потребителей при заказе металлопластиковых конструкций

Самыми распространёнными ситуациями, связанными с нарушением прав потребителей при заказе изготовления металлопластиковых конструкций (окон, дверей, фасадов и т.д.) и их монтажа являются:

1. Просрочка передачи металлопластиковых конструкций. Например, Вы заключили договор купли-продажи, по которому металлопластиковые конструкции

должны были доставить к определённой дате, даже внесли предварительную оплату, но окно не доставили. В соответствии со статьёй 23.1 Закона, Вы можете требовать передачи товара в установленный Вами новый срок, возврата суммы предварительной оплаты товара, переданного продавцом, а также уплаты неустойки в размере 0,5% от суммы предварительной оплаты за каждый день просрочки передачи Вам товара.

В случае нарушения Ваших прав, Вы вправе направить претензию исполнителю с указанием своих требований: о новых сроках и об уплате неустойки, с приложением расчёта неустойки.

2. Если Вам доставили металлопластиковые конструкции ненадлежащего качества (с недостатками), в соответствии с пунктом 1 статьи 18 Закона, Вы можете потребовать замены на товар аналогичной марки или на товар другой марки, с соответствующим перерасчётом покупной цены, потребовать соразмерного уменьшения покупной цены, незамедлительного безвозмездного устранения недостатков либо отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной суммы.

Для этого Вам необходимо направить претензию исполнителю с указанием одного из вышеуказанных требований.

3. В случае просрочки начала/окончания монтажа (установки) металлопластиковых конструкций, в соответствии со статьёй 28 Закона, Вы можете назначить исполнителю новый срок, поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов; потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги), отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), потребовать уплаты неустойки в размере 3% от цены работ по установке окон, либо от общей цены заказа за каждый день просрочки (если такая цена не указана).

Вам необходимо направить претензию исполнителю с указанием новых сроков выполнения работ, а также требование об уплате неустойки с приложением её расчётов.

4. В работе по установке/монтажу металлопластиковых конструкций Вами

были выявлены недостатки. В соответствии со статьями 29,30 Закона, Вы можете требовать безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе и установить срок, в течение которого исполнитель обязан устранить данный недостаток, соответствующего уменьшения цены выполненной работы, возмещения понесённых им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

В случае нарушения установленных Вами сроков, исполнитель будет оплачивать неустойку в размере 3% за каждый день просрочки. Для этого Вам необходимо направить претензию с указанием Ваших требований о безвозмездном устранении недостатков работы и срока для такого устранения.

5. Если на Вашу претензию не последовало ответа либо если Вы получили отказ, Вам необходимо обратиться за защитой Ваших прав в суд. Для этого необходимо обратиться с иском в суд по месту Вашего жительства, месту нахождения ответчика, либо заключения договора. В исковом заявлении необходимо описать обстоятельства, обосновать свои требования, указать собственно требования, потребовать компенсации причинённого вреда, в том числе, морального.

В соответствии с пунктом 3 статьи 17 Закона, потребитель освобождается от уплаты государственной пошлины, а ответчик, в случае вынесения решения судом в Вашу пользу, не только удовлетворяет Ваши требования в полном объёме, но и уплачивает государственную пошлину и штраф в размере 50% от суммы, присуждённой Вам за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения Ваших требований.

Проведение экспертизы металлопластиковых конструкций

Для подтверждения причины образования дефекта необходимо провести специальное компетентное исследование качества и экспертизу металлопластиковых конструкций.

Дефекты могут быть как явными (видными), так и скрытыми. Наиболее распространённым дефектом является негерметичность. Это можно заметить в холодное время года. Внутри стеклопакета начинает скапливаться вода, которая с течением времени может привести к ухудшению прозрачности окна. Это может вызвать появление трещин в стекле, которые появляются вследствие замерзания воды внутри стеклопакета и последующем оттаивании.

Самые распространённые дефекты металлопластиковых конструкций:

- образование конденсата на окнах и плесени на откосах;
- обледенение окон в холодное время года;
- образование дефектов на откосах;
- возникновение царапин, трещин, сколов и других повреждений на профиле окна;
- нарушение герметичности стеклопакета;
- дефекты элементов фурнитуры окна;
- провисание створок.

Для выявления дефектов, по инициативе потребителя, экспертными учреждениями может быть проведена оценка качества или независимая экспертиза.

Независимая экспертиза металлопластиковых конструкций поможет выявить наличие производственных дефектов, установить возможность использования металлопластиковых конструкций по назначению, проверить представленную продукцию на соответствие определённым стандартам.

В пределах гарантийного срока экспертиза проводится за счёт продавца, в остальных – за счёт покупателя. Потребитель вправе присутствовать при проведении проверки качества или экспертизы товара и в случае несогласия с её результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

ПОМНИТЕ! Долгая служба металлопластиковых конструкций – результат качественной работы специалистов-профессионалов.

В случае нарушения Ваших прав, Вы можете обратиться за консультацией в территориальные отделы Управления Роспотребнадзора по Волгоградской области либо в соответствующие органы по защите прав потребителей муниципальных образований Волгоградской области.