**РАСЧЕТ НЕУСТОЙКИ ПРИ НАРУШЕНИИ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.**

****

Нарушение сроков оказания услуги, выполнения работ является одной из наиболее распространенных проблем в сфере защиты прав потребителей.

Срок выполнения работы (оказания услуги) может определяться календарной датой (периодом времени), к которой должно быть закончено выполнение работы, или к которой исполнитель обязан начать выполнение работы. Например, «договор должен быть исполнен не позднее 31.12.21 г.» или «Исполнитель обязан исполнить работу в течение 2 месяцев (60 дней) со дня подписания договора».

**При нарушении сроков выполнения работ потребитель вправе потребовать выплату неустойки (пени).**

1. Право на требование неустойки определено ст.28 Закона «О защите прав потребителей»;
2. Неустойка определяется в процентном отношении к основному обязательству. Самостоятельного значения неустойка не имеет.
3. Включение в договор условия о размере неустойки менее 3 % от стоимости работ (общей цены договора) не допустимо, является условием, ущемляющее права потребителя, и признается недействительным.
4. 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.
5. В отличие от всех остальных видов компенсации вреда, неустойка может быть взыскана как в судебном порядке, так и в претензионном.

**Внимание! Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работ произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.**

**ПРИМЕРЫ РАСЧЕТА НЕУСТОЙКИ ПРИ НАРУШЕНИИ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ.**

**Пример 1:** Заключен договор на общую сумму 120 тыс. руб. (100 тыс. руб. – стоимость материалов, 20 тыс. руб. стоимость работ). Просрочка составила 30 дней.

**Неустойка: 20 тыс. руб. (стоимость работ) \*30 (дней просрочки) \*3% = 18 тыс. руб.**

**Пример 2:** Заключен договор на общую сумму 45 тыс. руб. (сумма работ не выделена). Просрочка составила 15 дней.

**Неустойка: 45 тыс. руб. (стоимость договора) \*15 (дней просрочки) \*3% = 20 250 руб.**

**Пример 3:** Заключен договор по установке дверей на общую сумму 50 тыс. руб. (Цена работ - 10 тыс. руб., но каждая работа оценена отдельно. В частности – установка об налички – 3 тыс. руб. Произошла задержка с доставкой материала, обналичу пообещали установить позже), просрочка именно по данному виду работ составила 32 дня.

**Неустойка: 3 тыс. руб. (цена отдельного вида работ \*32 (дней просрочки) \*3% = 2880 руб.**

**Пример 4**. Заключен договор на общую сумму 87 тыс. руб. Просрочка составила 90 дней.

**Неустойка: 87 тыс. руб. (общая цена договора) \*95 (дней просрочки) \*3% = 247 950 руб., но сумма неустойки уменьшается до размера 87 тыс.руб., так как не может превышать общую сумму по договору.**

**НЕГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ.**

**ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ И КАК ПОСТУПИТЬ В ДАННОЙ СИТУАЦИИ:**

1. **Итоговая стоимость работ равна или превышает стоимость товара, хотя при предварительном согласовании цены в момент сдачи товара, стоимость работ является разумной.**

**Совет потребителю в подобной ситуации:**

-не оплачивайте стоимость работ по ремонту технике по цене, которая с Вами не была согласована;

-в случае отказа возвращать Вам Вашу технику с ремонта обращайтесь в полицию и забирайте товар с помощью сотрудников полиции.

-в случае, если по какой-либо причине завышенная стоимость работ была оплачена необходимо обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией, с требованием возврата денежных средств, а в случае неудовлетворения обращаться в суд.

2. **Нарушение срока выполнения работ, по причине отсутствия запасных частей, долгой поставки запчастей и иные подобные причины.**

**ПОМНИТЕ! Срок ремонта товара не по гарантии действующим законодательством не установлен!**

 При сдаче товара в сервисный центр для проведения платного (не гарантийного) ремонта, между потребителем и исполнителем должен быть заключен договор об оказании услуги, **в котором должны быть определены сроки ремонта.**

Ответственность за нарушение исполнителем сроков выполнения работ закреплена в ст. 28 Закона «О защите прав потребителей»: потребитель вправе предъявить одно из следующих требований:

- назначить исполнителю новый срок;

- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

- потребовать уменьшения цены за выполнение работы;

- отказаться от исполнения договора о выполнении работы.

А так же требовать неустойку за каждый день просрочки в размере 3% цены выполнения работы.

**НЕГАРАНТИЙНЫЙ РЕМОНТ БЫТОВОЙ ТЕХНИКИ.**

****3. **Потребитель не получает свой товар с ремонта в связи с его поломкой или утерей.**

Требования, которые вправе предъявить потребитель содержатся в ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей». В случае полной или частичной утраты (повреждения) вещи, принятой от потребителя, исполнитель обязан в 3-х дневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а при отсутствии вещи аналогичного качества - **возместить потребителю двукратную цену утраченной (поврежденной) вещи,** а также расходы, понесенные потребителем.

Добросовестные исполнители определяют стоимость вещи, передаваемой в ремонт непосредственно в договоре о выполнении работ или в ином документе (квитанции, заказе), подтверждающем его заключение. Однако, в большинстве случаев стоимость вещи исполнитель не указывает при приемке товара в ремонт, тогда потребитель вправе руководствоваться рыночной стоимостью товара.

**Совет потребителю в подобной ситуации:**

- обратиться в адрес Исполнителя с письменной претензией;

- в случае неудовлетворения требования потребителя, необходимо обратиться в суд.

 **ВАЖНО!** **Для того, чтобы в дальнейшем была возможность восстановить свое нарушенное право перед тем как сдавать вещь на платный ремонт узнайте информацию об исполнителе: наименование и адрес юр.лица, ИП, ИНН и ОГРН или ОГРНИП.**

**ПАРИКМАХЕРСКИЕ УСЛУГИ.**

Парикмахерские услуги – это уход за волосами путем их окрашивания, стрижки, укладки или наращивания для удовлетворения потребностей клиента и придания его внешнему виду свежести, ухоженности и красоты.

Оказание парикмахерских услуг регламентируется Законом РФ “О защите прав потребителей”, Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ N 1514 от 21.09.2020 г.

Исполнитель парикмахерских услуг обязан заранее предоставить потребителю всю необходимую и достоверную информацию о своих услугах, а именно:

• о всех услугах, которые будут оказаны потребителю, в том числе, о дополнительных, которые могут потребоваться в процессе;

• о стоимости этих услуг;

• о последствиях процедур и их эффективности.

** ВАЖНО!** **При химической завивке и окраске волос мастер, оказывающий услугу, обязан сделать потребителю биологическую пробу на чувствительность в соответствии с условиями применения и предупреждениями, указанными на этикетке или в инструкции к используемой парфюмерно-косметической продукции.**

**Если Вы склонны к аллергии, то стоит предупредить мастера.**

**ПАРИКМАХЕРСКИЕ УСЛУГИ.**

****Что делать если Вас не устраивает стрижка, плохая укладка, «сожгли» или покрасили волосы не в тот цвет?

1. Постарайтесь решить проблему на месте. Необходимо обратиться с претензией к мастеру. Для разрешения возникшего спора лучше пригласить администратора.

2. Если проблема не решена на месте составьте письменную претензию в адрес парикмахерской, салона.

3. Требования в претензии указать в соответствии со статьей 29 Закона о защите прав потребителей.

Потребителей, потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

• безвозмездного устранения недостатков оказанной услуги;

• соответствующего уменьшения цены оказанной услуги;

• возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами.

4. Собрать доказательства:

- сохранить все чеки.

- сделать фото неудачной прически, поврежденных волос.

Если конечная сумма счета явно превышает озвученную ранее, потребуйте счет, в котором должны быть перечислены все оказанные Вам услуги, и указана стоимость каждой из них. Если мастер не согласовывал с Вами дополнительные услуги, не ставил Вас в известность, Вы вправе не оплачивать.