

## **Права потребителя при покупке оконных конструкций из ПВХ.**

В настоящее время не составляет большого труда найти фирму, занимающуюся изготовлением и установкой окон, но далеко не все фирмы ответственно выполняют взятые на себя обязательства. А ведь от качества окна и соблюдения всех правил монтажа зависит тепло и комфорт Вашего дома.



Чтобы не столкнуться лицом к лицу с фирмой-однодневкой, обращайтесь внимание на срок, в течение которого фирма действует на рынке, посоветуйтесь со знакомыми, которые обращались в эту фирму. Узнайте, есть ли у компании-установщика пластиковых окон собственное производство и где оно осуществляется.

Ознакомьтесь с образцом окна. Большинство солидных и надежных компаний должны иметь в офисе образец окна в полную величину и в разрезе. Если затрудняетесь с выбором, попросите менеджера компании наглядно показать и рассказать об отличиях и преимуществах предлагаемого профиля. Обратите внимание на образцы комплектующих изделий (подоконник, москитную сетку, фурнитуру).

### **Какая информация при выборе оконных конструкций должна доводиться до сведения потребителя?**

Информация должна быть представлена на русском языке и в обязательном порядке содержать:

- перечень выполняемых работ;
- обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать оконные конструкции и монтажные швы;
- сроки выполнения работ, гарантийные сроки;
- цены на конструкции и выполняемые работы;
- сведения о порядке и форме оплаты.

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

### **На что необходимо обратить внимание при заключении договора?**

Прежде чем подписывать договор, внимательно прочтите текст! Как правило, договор на изготовление и монтаж окна является договором оказания услуг, а не договором купли-продажи. Поэтому в договоре обязательно указывается:

- условия о сроках выполнения работ, а также цена работы;
- дата заключения договора;
- полное фирменное наименование и местонахождение (юридический адрес) организации-изготовителя; для индивидуального предпринимателя (фамилия, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- вид работы;
- ответственность исполнителя в случае некачественного выполнения работ;
- гарантийные обязательства;
- правила и условия эффективного и безопасного использования оконной конструкции.

Согласно ГОСТ 23166-99 «Блоки оконные. Общие технические условия» каждое изделие маркируют водостойкой краской или этикеткой с указанием предприятия-изготовителя (товарного знака), марки изделий, даты его изготовления и (или) номера заказа, знака (штампа), подтверждающего приемку изделий техническим контролем. Изделия маркируют, как правило, на не лицевой стороне верхней части вертикального профиля коробки изделия.

Таким образом, государственные стандартные нормативы (ГОСТ) используются с целью обеспечения надлежащего качества продукции и работ. Именно это делает пластиковые окна по ГОСТу - синонимом надежности и хорошего качества.

**Наиболее частые нарушения возникают на этапе установке окон.**

Прежде всего, это неправильно снятые размеры и монтаж с нарушением требований установленных законодательством (как следствие - снижение теплоизоляции или окна начинают «промерзать»). В любом случае, при приемке окна обратите внимание на то, чтобы на нем не было царапин, сколов на пластике и других видимых недостатков. Окно должно открываться и закрываться без усилий.

Основная сложность на этапе установки изделия в том, что «неспециалисту» трудно оценить правильность монтажа.

Поэтому прежде чем подписать акт приёма-передачи, необходимо тщательно осмотреть результат работы и при выявлении недостатков отразить их в акте.

**Требования ГОСТ на установку окон очень хорошо описаны в следующих документах:**

- ГОСТ 30674-99 «Блоки оконные из поливинилхлоридных профилей. Технические условия». Это основной ГОСТ на монтаж окон ПВХ;
- ГОСТ 23166-99 «Блоки оконные. Общие технические условия». Здесь дано краткое описание установки всех видов окон, как ПВХ, так и любых других. В этом ГОСТе установка пластиковых окон также неоднократно упоминается.

Монтаж окон ПВХ по ГОСТу должен гарантировать полную установку окна, способную справляться с ветровой, температурной и теплоизоляционной нагрузкой.

**При некачественном оказании услуги в соответствии со ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (далее Закон) потребитель имеет право:**

- 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;
- недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

**При нарушении сроков выполнения работ в соответствии со ст. 28 Закона потребитель, по своему выбору, вправе:**

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать уменьшения цены за выполненные работы;
- отказаться от исполнения договора о выполнении работы;
- потребовать полного возмещения убытков, причинённых ему в связи с нарушением сроков выполнения работы, а также уплаты неустойки в размере 3% за каждый день просрочки.

*Статья подготовлена специалистом консультационного пункта Бугурусланского филиала.*