**Памятка №6: Право потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы**

Эта памятка разъясняет, какие права есть у потребителя, если в выполненной работе или услуге обнаружены недостатки.

**1. Право потребителя при обнаружении недостатков работы (услуги)**

Согласно статье 29 Закона РФ «О защите прав потребителей», если работа (услуга) выполнена с недостатками, потребитель вправе потребовать от исполнителя:

* Безвозмездного устранения недостатков;
* Повторного выполнения работы;
* Снижения цены выполненной работы;
* Возмещения расходов на исправление недостатков своими силами или третьими лицами.

Эти требования могут быть предъявлены, если недостатки обнаружены как во время выполнения работы, так и после ее завершения, в течение гарантийного срока, а если он не установлен, то в разумный срок, но не более двух лет.

**2. Сроки предъявления требований**

Законодательство устанавливает следующие сроки:

* **Для устранения недостатков работы**: исполнитель обязан устранить недостатки в разумные сроки, указанные в договоре, либо не превышающие 20 дней.
* **Гарантийный срок** на выполненные работы — если он установлен, то в течение этого периода потребитель вправе требовать устранения недостатков без дополнительной оплаты.
* **Общий срок** предъявления требований — 2 года, если гарантийный срок не установлен.

**3. Виды работ и гарантийный срок**

Исполнитель может устанавливать гарантийный срок на выполненные работы или оказанные услуги. В этом случае потребитель вправе обратиться за устранением недостатков в течение гарантийного срока. Если недостатки устранены, гарантия продлевается на период устранения.

**4. Пример претензии на некачественное выполнение работы**

*Претензия на некачественное выполнение работы*

*Исполнителю ООО «Название компании»*

*От Иванова Сергея Викторовича*

*Адрес: г. Калуга, ул. Комсомольская, д. 30, кв. 8*

*Телефон: +7 (999) 765-43-21*

*Дата выполнения работы: 15.10.2024*

*Наименование работы: Ремонт кондиционера*

*Уважаемый исполнитель!*

*15 октября 2024 года ваша компания выполнила ремонт кондиционера, однако после работы устройство продолжает давать сбои. На основании статьи 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» прошу устранить выявленные недостатки безвозмездно либо возместить стоимость работ по исправлению.*

*Дата: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Подпись: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**5. Рекомендации потребителям**

* **Сохраняйте договор и акт выполненных работ** до истечения гарантийного срока.
* **Документируйте недостатки** (с помощью видеозаписи или фотографий), чтобы предоставить доказательства.
* **Направляйте претензию в письменной форме** и запрашивайте подтверждение получения.