

# Что делать потребителю при ненадлежащем качестве выполненных работ или оказанных услуг?

Требования по обнаруженным недостаткам (ненадлежащем качестве) работы или услуги можно предъявлять в ходе ее выполнения (оказания), при приемке результата работы (оказанной услуги), а также позднее при соблюдении определенных условий (ст. 29 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

При выявлении ненадлежащего качества работы (услуги) рекомендуем придерживаться следующего алгоритма.

## Шаг 1. Определите свое требование к исполнителю

При обнаружении ненадлежащего качества выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать от исполнителя (п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1):

- безвозмездного устранения недостатков;
- уменьшения ее цены;
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), в том числе если в установленный договором срок они не устранены исполнителем. Кроме того, он вправе отказаться от исполнения договора, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора, а также если недостатки не устранены в установленный срок (п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1).

## Шаг 2. Убедитесь, что не истек срок предъявления исполнителю требования

По общему правилу потребитель вправе предъявить исполнителю требование в отношении недостатков, которые невозможно было обнаружить при приемке выполненной работы (оказанной услуги), если эти недостатки обнаружены в течение гарантийного срока (п. 3 ст. 29 Закона N 2300-1).

### Справка. Срок службы и гарантийный срок

Срок службы - период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные ее недостатки.

Гарантийный срок - период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка исполнитель обязан удовлетворить требования потребителя по недостаткам работы (п. п. 1, 6 ст. 5 Закона 2300-1).

Когда предусмотренный договором гарантийный срок составляет менее двух лет (пяти лет на недвижимое имущество) и ненадлежащее качество работы (услуги) обнаружено по его истечении, но в пределах двух лет (пяти лет на недвижимое имущество), для предъявления требования вам нужно доказать, что недостатки возникли до принятия вами результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента ([п. 5 ст. 29 Закона N 2300-1](#)).

Такая же обязанность по доказыванию возлагается на потребителя еще в двух случаях ([п. п. 3, 4, 6 ст. 29 Закона N 2300-1](#)):

- 1) при предъявлении требования по недостаткам работы (услуги), на которую не установлен гарантийный срок. С претензией к исполнителю необходимо обратиться в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия работы (услуги) или пяти лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе;
- 2) при выявлении существенных недостатков работы (услуги) и предъявлении требования о безвозмездном их устранении. Такое требование можно заявить при обнаружении недостатков по истечении двух лет (пяти лет в отношении недвижимости) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на него срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы (услуги) потребителем, если срок службы не установлен.

#### **Справка. Существенный недостаток работы (услуги)**

Существенный недостаток работы (услуги) - это неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки. При этом наличие возможности устранить недостаток само по себе не означает, что он не является существенным ([абз. 9 преамбулы Закона N 2300-1](#); [п. 9 Обзора](#), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 20.12.2016).

### **Шаг 3. Составьте заявление (претензию) и представьте его исполнителю**

Письменное заявление (претензия) составляется в свободной форме с указанием данных получателя претензии (наименование, место нахождения, иная контактная информация); ваших Ф.И.О., паспортных данных, адреса и телефона; выявленных недостатков выполненной работы (оказанной услуги), времени и обстоятельств их обнаружения и вашего требования к исполнителю.

Целесообразно изготовить два экземпляра претензии. Желательно, чтобы на одном из них лицо, принявшее претензию, проставило свою подпись с указанием Ф.И.О. и должности, а также дату принятия претензии и печать исполнителя (при наличии). Этот экземпляр претензии оставьте себе в подтверждение вашего обращения к исполнителю, например, в случае возникновения судебного спора.

При отказе исполнителя принять претензию или проставить на втором ее экземпляре отметку о приеме рекомендуем направить претензию почтовым отправлением с уведомлением о вручении и описью вложения, что позволит в случае необходимости подтвердить соблюдение претензионного порядка ([п. 8 Правил](#), утв. Приказом Минцифры России от 17.04.2023 N 382).

### **Шаг 4. Предъявите исполнителю результат работ (услуг) ненадлежащего качества и, если необходимо, проведите экспертизу**

Для установления недостатков выполненной работы (оказанной услуги) и причин их

возникновения также может быть проведена экспертиза. Если будет выявлено, что недостатки возникли в связи с действиями подрядчика и нарушением им условий договора, расходы на проведение экспертизы несет подрядчик. В иных случаях экспертизу оплачивает тот, кто потребовал ее проведения, либо расходы делятся поровну между потребителем (заказчиком) и исполнителем (подрядчиком), если экспертиза назначена по соглашению сторон ([п. 5 ст. 720, ст. 783 ГК РФ](#)).

Если вы организуете проведение экспертизы, рекомендуем уведомить исполнителя о времени и месте ее проведения, направив телеграмму, телефонограмму либо передав уведомление под расписку исполнителю или его сотрудникам.

## **Шаг 5. Получите от исполнителя удовлетворение ваших требований**

По общему правилу недостатки работы (услуги) исполнитель должен устранить в разумный срок, назначенный потребителем. Он указывается в договоре или в ином документе, подписанном сторонами, либо в заявлении (претензии), направленном потребителем исполнителю ([абз. 1, 3 ст. 30 Закона N 2300-1](#)).

Требования об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению ее недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков в связи с отказом от исполнения договора исполнитель должен выполнить в течение десяти дней со дня предъявления соответствующей претензии ([п. 1 ст. 31 Закона N 2300-1](#)).

Требования о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) удовлетворяются в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а если он не установлен, - в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был ненадлежаще исполнен ([п. 2 ст. 31 Закона N 2300-1](#)).

За нарушение указанных сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены выполнения работы (оказания услуги). Если такая цена договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - в размере 3% общей цены заказа ([абз. 4 ст. 30, п. 3 ст. 31 Закона N 2300-1](#)).

## **Шаг 6. Обратитесь в Роспотребнадзор**

Если исполнитель не удовлетворил ваши требования или не ответил на них, вы можете обратиться с [заявлением](#) (жалобой) в территориальный орган Роспотребнадзора, осуществляющего федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей ([п. п. 1, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 31, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; п. п. 2, 4 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; п. 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322](#)).

При установлении нарушений прав потребителя Роспотребнадзор может, в частности, выдать исполнителю предписание об их устранении, привлечь виновных к административной ответственности в установленном порядке, а также обратиться в суд с заявлением в защиту ваших прав ([ст. 23.49 КоАП РФ; п. 7 ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 2 ст. 90 Закона N 248-ФЗ; п. 41 Положения N 1005](#)).

## **Шаг 7. Обратитесь в суд**

За защитой своих прав вы вправе также обратиться в суд. В исковом заявлении помимо основного требования по ненадлежащему качеству работы (услуги) вы вправе заявить о взыскании

неустойки и компенсации морального вреда ([ст. 15](#), [п. 1 ст. 17](#), [ст. 30](#), [п. 3 ст. 31](#) Закона N 2300-1).

При этом истцы по искам о защите прав потребителей освобождены от уплаты госпошлины, если цена иска не превышает 1 млн руб. Если цена иска превышает 1 млн руб., госпошлина уплачивается в сумме, исчисленной исходя из цены иска и уменьшенной на сумму госпошлины, подлежащей уплате при цене иска 1 млн руб. ([п. 3 ст. 17](#) Закона N 2300-1; [пп. 4 п. 2](#), [п. 3 ст. 333.36](#) НК РФ).

В случае удовлетворения судом ваших требований, которые не были выполнены исполнителем добровольно, суд взыскивает с него штраф в вашу пользу в размере 50% присужденной вам суммы. Также при удовлетворении иска суд может взыскать с ответчика заявленные вами судебные расходы, в том числе на оплату услуг представителя (за исключением оплаты услуг представителя общества по защите прав потребителей), почтовые расходы, связанные с производством по делу ([ч. 1 ст. 88](#), [ст. 94](#), [ч. 1 ст. 98](#), [ч. 1 ст. 100](#) ГПК РФ; [п. 6 ст. 13](#) Закона N 2300-1; [п. 46](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17; [п. п. 2, 4](#) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 N 1; [п. 1](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020).

**Обратите внимание!** Производимые гражданам выплаты неустойки и штрафа в связи с нарушением прав потребителей облагаются НДФЛ. Выплачиваемая денежная компенсация морального вреда НДФЛ не облагается ([п. 7](#) Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 21.10.2015).

---