

В Роспотребнадзор по _____ области
адрес : _____

адрес: _____

ЖАЛОБА

Между мной и ООО « _____ » был заключен договор подряда № _____ от _____ года на изготовление, доставку и установку пластиковых окон в жилом помещении, расположенном по адресу: _____

Стоимость договора составила _____ рублей.

Гарантийный срок на пластиковые окна составляет пять лет, согласно п. 7.1 договора.

_____ г. окна были доставлены и установлены.

В _____ года при эксплуатации окон я обнаружила следующие недостатки: окна имеют слабую герметизацию, воздух продувает со стороны улицы.

В связи с этим мной был вызван мастер ООО « _____ » для регулирования оконных дверей.

Для устранения данных недостатков приехал мастер ООО « _____ », который подрегулировал оконные двери, но окна все равно продували воздух со стороны улицы, о чем мы сразу же сообщили мастеру, который стал проверять герметичность оконных дверей зажигалкой и уверил нас в том, что недостатки исправлены, окна герметичны, после чего уехал, при этом в некоторых местах немного подплавил пластик.

В _____ года с наступлением холодов воздух стал сильно продувать со стороны улицы, в результате чего дома стало очень холодно.

В связи с этим, мной ООО « _____ » по телефону была подана заявка на регулирование окон, секретарь мне ответила, что рекламация у Вас от недели до месяца, когда будет свободная бригада тогда приедут. Однако в течении десятидневного срока мастер ООО « _____ » со мной не связался, и никаких действий в моем направлении предпринято ООО « _____ » не было.

_____ г. в связи с болезнью ребенка я позвонила в ООО « _____ » и попросила, чтобы мастер приехал побыстрее.

_____ г. приехал замерщик ООО « _____ », но устранить недостатки не смог.

Мастер пояснил, что для устранения существующих недостатков нужно попробовать поменять уплотнители и что передаст данную информацию секретарю.

Через несколько дней я вновь связывалась с диспетчером ООО « _____ », и мне сообщали о том, что мастер сможет приехать _____ г. до _____, однако примерно в ____ ч. ____ минут мне позвонил мастер и сообщил, что он подъедет позже, я была вынуждена отказаться от его визита, потому что мой ребенок в это время находился в ванной и в результате работ мог простыть.

_____ г. примерно в _____ приехала бригада мастеров, которые частично меняли уплотнители, сняли отливы в детской комнате и на кухне и заново пропенили оконные двери, далее попытались отрегулировать окна, однако устранить существующие недостатки им так и не удалось, после чего мастера сообщили нам, что на наш вызов они больше не поедут, всё что могли они сделали, а информация о недостатках окон будет доведена до начальства.

_____ г. я позвонила ООО « _____ » и мне сообщили, что приедет мастер _____, который занимается сборкой пластиковых окон. В этот же день _____ подъехал, и обнаружив продувания и нарост льда на окнах, предпринял попытки

устранить недостатки: поменял частично уплотнители, подрегулировал оконные двери, однако к положительному результату это не привело. _____ сообщил, что подъедет _____ г. вместе с другими мастерами.

_____ г. бригада мастеров сняла откосы, при этом поломав пластиковые уголки. Оказалось, что при установке окон была допущена ошибка, которую, как они сказали, устранили.

Но и после проведенных работ окна продували воздух, о чем я сразу же сообщила мастерам и они с этим согласились, пояснив, что в дальнейшем разрешением данной проблемы займется начальство.

В результате проведенных работ уголки окон были поломаны и в сломанном состоянии были установлены на место и небрежно замазаны силиконом. Силикон был нанесен небрежно поверх старого, к тому же в некоторых местах пластик на оконных рамах был поцарапан, испачкан пеной подоконник и окно.

_____ г. я вновь была вынуждена позвонить ООО «_____» и мне секретарь сообщила, что по моему вопросу приглашен эксперт, когда он сможет подъехать неизвестно, ориентировочно в течении двух недель. Данный эксперт посмотрит и постарается устранить все недостатки. По телефону я уточнила про замену рамы, на что представитель ООО «_____» сообщил мне, что менять мне ничего не будут, за исключением сломанных уголков.

С действиями ООО «_____» я не согласна по следующим основаниям.

Согласно Закону РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", недостаток товара (работы, услуги) - это несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

На основании ст.4 вышеуказанного Закона, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует договору. При отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется.

В соответствии со статьей 13 Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. за нарушение прав потребителей продавец, исполнитель, несет ответственность, предусмотренную законом или договором.

Если иное не установлено законом, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором.

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают продавца от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Согласно ст. 29 Федерального Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г., потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им 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 существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя. В соответствии с п. 3 ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, указанных настоящим пунктом.

Потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а при его отсутствии в разумный срок, в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Согласно ст. 43 указанного Закона, за нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, продавец (исполнитель, изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет административную, уголовную или гражданско-правовую ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Согласно ст. 40 Закона «О защите прав потребителей» государственный контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, осуществляются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальными органами), а также иными федеральными органами исполнительной власти (их территориальными органами), осуществляющими функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей и безопасности товаров (работ, услуг), в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации.

На основании изложенного, руководствуясь ст. 4, 13, 29, 40, 43 Закона «О защите прав потребителей»,

ПРОШУ:

1. Провести проверку деятельности, ООО «_____», расположенного по адресу: _____, на предмет нарушения прав потребителя.
2. Привлечь виновных лиц к ответственности, предусмотренной действующим законодательством РФ.

Приложение:

1. Копия договора подряда.
2. Копия квитанции к приходному кассовому ордеру.
3. Копия гарантийного талона.
4. Копия листа калькуляции.

« ____ » _____ г. _____ / _____ /