**Что делать в случае проведения подрядчиком некачественного ремонта квартиры?**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | При проведении некачественного ремонта квартиры потребитель вправе потребовать от подрядчика, в частности, безвозмездно устранить недостатки, уменьшить цену работы, безвозмездно повторно выполнить работу, возместить понесенные расходы по устранению недостатков. За защитой своих прав потребитель может обратиться с жалобой в Роспотребнадзор и с иском в суд. |  |

**1. Фиксация недостатков при проведении ремонта квартиры**

При проведении ремонтных работ в квартире потребитель обязан с участием подрядчика осмотреть и принять выполненную работу (ее результат) в сроки и в порядке, предусмотренные договором подряда (п. 1 ст. 720 ГК РФ).

Как правило, по завершении ремонта стороны подписывают акт приемки выполненных работ.

При обнаружении недостатков ремонта потребитель обязан немедленно заявить об этом подрядчику (п. 1 ст. 720 ГК РФ).

В случае если недостатки выявлены при приемке ремонта, потребитель вправе предъявлять по ним требования к подрядчику, если эти недостатки либо возможность последующего предъявления требования об их устранении были оговорены в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку (п. 2 ст. 720 ГК РФ).

При этом потребитель вправе предъявить к подрядчику требования по качеству ремонтных работ, даже если они были приняты им по двустороннему акту (п. 13 Информационного письма Президиума ВАС РФ от 24.01.2000 г. № 51).

Если потребитель принял ремонтные работы без проверки, то он в общем случае лишается права ссылаться на явные недостатки работы (п. 3 ст. 720 ГК РФ).

Если после приемки ремонтных работ потребитель обнаружил скрытые недостатки, в том числе если недостатки ремонтных работ были умышленно скрыты подрядчиком, то потребитель обязан известить об их обнаружении подрядчика в разумный срок (п. 4 ст. 720 ГК РФ).

В случае возникновения между потребителем и подрядчиком спора по поводу недостатков ремонтных работ или их причин по требованию любой из сторон должна быть назначена экспертиза. В общем случае расходы на экспертизу несет подрядчик. Если экспертиза установит отсутствие нарушений со стороны подрядчика или отсутствие причинной связи между действиями подрядчика и обнаруженными недостатками, то расходы на экспертизу будет нести сторона, потребовавшая назначения экспертизы, а если экспертиза назначена по соглашению между сторонами, то расходы на нее будут нести обе стороны поровну (п. 5 ст. 720 ГК РФ).

**2. Права потребителя при некачественном ремонте квартиры**

Если подрядчик провел ремонт квартиры некачественно, потребитель по своему выбору в общем случае вправе потребовать от подрядчика (ст. 397, п. п. 1, 2 ст. 723, п. п. 1, 3 ст. 730, п. 1 ст. 737 ГК РФ; п. 1 ст. 29 Закона от 07.02.1992 г. № 2300-1):

* безвозмездно устранить недостатки выполненных ремонтных работ;
* соответствующим образом уменьшить цену выполненных ремонтных работ;
* безвозмездно повторно выполнить ремонтные работы;
* возместить расходы потребителя на устранение недостатков выполненных ремонтных работ своими силами или третьими лицами.

Так, подрядчик должен устранить недостатки ремонтных работ в разумный срок, назначенный потребителем (ч. 1 ст. 30 Закона № 2300-1).

За нарушение сроков устранения недостатков выполненных ремонтных работ подрядчик уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% цены выполнения работы по договору, а если цена выполнения работы договором не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ может быть установлен более высокий размер неустойки (пеней) (п. 5 ст. 28, ч. 3 ст. 30 Закона № 2300-1).

Если подрядчик в установленный договором срок не устранил недостатки выполненных ремонтных работ, то потребитель вправе отказаться от исполнения договора, а также потребовать полного возмещения убытков (п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1).

Если подрядчику предъявлено требование безвозмездно устранить недостатки выполненных ремонтных работ или повторно выполнить ремонтные работы, потребитель вправе также потребовать выплаты неустойки за нарушение срока окончания выполнения ремонтных работ. При этом сумма взысканной потребителем неустойки (пеней) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы не определена договором о выполнении работы (оказании услуги) (п. п. 1, 5 ст. 28, п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1).

Если потребитель обнаружил существенные недостатки выполненных ремонтных работ или иные существенные отступления от условий договора, то он вправе отказаться от исполнения договора, а также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1).

|  |
| --- |
| **Справка.** Существенный недостаток работыСущественный недостаток работы - 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 (абз. 9 преамбулы Закона № 2300-1). |

Требования потребителя уменьшить цену выполненных ремонтных работ, возместить расходы на устранение недостатков выполненных ремонтных работ своими силами или третьими лицами, а также возвратить уплаченную за ремонтные работы денежную сумму и возместить убытки, причиненные в связи с отказом от исполнения договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования (п. 1 ст. 31 Закона № 2300-1).

За нарушение этого срока подрядчик уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пени) (п. 3 ст. 31 Закона № 2300-1).

**3. Сроки предъявления требований подрядчику**

Требования потребителя, связанные с недостатками выполненной работы по ремонту квартиры, могу быть предъявлены подрядчику (п. п. 1 - 3 ст. 724, п. 1 ст. 737 ГК РФ; ч. 3 ст. 29 Закона № 2300-1):

* в ходе выполнения ремонтных работ;
* при принятии выполненных ремонтных работ;
* в течение гарантийного срока на ремонтные работы;
* в разумный срок, в пределах двух лет (если гарантийный срок на ремонтные работы не установлен и невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненных ремонтных работ).

|  |
| --- |
| **Справка.** Гарантийный срок на работыГарантийный срок на работы - это период, в течение которого в случае обнаружения в работе недостатка исполнитель обязан удовлетворить установленные требования потребителя, в частности, о безвозмездном устранении недостатков работы (п. 6 ст. 5, п. 1 ст. 29 Закона № 2300-1). |

В общем случае гарантийный срок начинает течь с момента, когда результат выполненных ремонтных работ был принят или должен был быть принят потребителем (п. 5 ст. 724 ГК РФ).

Отметим, что подрядчик отвечает за недостатки выполненных ремонтных работ, на которые не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до их принятия им или по причинам, возникшим до этого момента.

Если на ремонтные работы установлен гарантийный срок, то подрядчик отвечает за их недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия ремонтных работ потребителем вследствие нарушения им правил использования результатов ремонтных работ, действий третьих лиц или непреодолимой силы (п. 4 ст. 29 Закона № 2300-1).

Если в соответствии с условиями договора гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки ремонтных работ были обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет с момента, когда результат ремонтных работ был принят или должен был быть принят потребителем, подрядчик несет ответственность, если потребитель докажет, что недостатки возникли до передачи ему результатов ремонтных работ или по причинам, возникшим до этого момента (п. 4 ст. 724 ГК РФ; п. 5 ст. 29 Закона N 2300-1).

Если потребитель выявил существенные недостатки выполненных ремонтных работ по истечении двух лет со дня принятия результатов ремонтных работ, но в пределах установленного срока службы или в течение 10 лет, если срок службы не установлен, то он вправе предъявить подрядчику требование о безвозмездном устранении недостатков, если докажет, что они возникли до принятия им результатов ремонтных работ или по причинам, возникшим до этого момента (п. 2 ст. 737 ГК РФ; п. 6 ст. 29 Закона № 2300-1).

Если данное требование не удовлетворено в течение 20 дней со дня его предъявления потребителем или обнаруженный недостаток является неустранимым, потребитель по своему выбору вправе (п. 3 ст. 737 ГК РФ; п. 6 ст. 29 Закона № 2300-1):

* потребовать соответствующего уменьшения цены выполненных ремонтных работ;
* потребовать возмещения понесенных им расходов на устранение недостатков выполненных ремонтных работ своими силами или третьими лицами;
* отказаться от исполнения договора о выполнении ремонтных работ и потребовать возмещения убытков.

|  |
| --- |
| **Справка.** Срок службы на работыСрок службы на работы - это период, в течение которого исполнитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования работы по назначению и нести ответственность за существенные недостатки в ней (п. 1 ст. 5 Закона № 2300-1). |

Для предъявления требований подрядчику в случае проведения им некачественного ремонта квартиры потребителю следует составить и подать подрядчику письменную претензию.

**4. Обращение с жалобой в Роспотребнадзор**

Если потребитель получил письменный отказ в удовлетворении своих требований или если требования потребителя не были удовлетворены подрядчиком в установленные сроки, то потребитель вправе, в частности, обратиться с жалобой в территориальное подразделение Роспотребнадзора (п. п. 1, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ; п. п. 1 - 3 ст. 40, п. 1 ст. 42.3 Закона № 2300-1; п. 1 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322; п. п. 1, 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 г. № 1005).

При установлении нарушений прав потребителя Роспотребнадзор может, в частности, выдать подрядчику предписание об их устранении, в установленных случаях привлечь виновных к административной ответственности, а также обратиться в суд с заявлением в защиту прав потребителя (ст. 23.49 КоАП РФ; п. 7 ст. 40 Закона № 2300-1; ч. 2 ст. 90 Закона № 248-ФЗ; п. 41 Положения № 1005).

**5. Обращение с иском в суд**

Срок исковой давности для требований, предъявляемых в связи с ненадлежащим качеством работы, выполненной по договору подряда, составляет год (п. 1 ст. 725 ГК РФ).

Если в соответствии с договором подряда результаты ремонтных работ приняты потребителем по частям, течение срока исковой давности начинается со дня приемки результата работы в целом (п. 2 ст. 725 ГК РФ).

Если договором подряда установлен гарантийный срок и заявление по поводу недостатков результата работы сделано в пределах гарантийного срока, то течение годичного срока исковой давности начинается со дня заявления о недостатках (п. п. 1, 3 ст. 725 ГК РФ).

Исковое заявление подается в суд по выбору истца по месту (ч. 7 ст. 29 ГПК РФ; п. 2 ст. 17 Закона № 2300-1):

* нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель - его жительства;
* жительства или пребывания истца;
* заключения или исполнения договора;
* нахождения филиала или представительства организации (если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства).

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. (пп. 4 п. 2, п. 3 ст. 333.36 НК РФ; п. 3 ст. 17 Закона № 2300-1).

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены подрядчиком добровольно, суд взыскивает с подрядчика штраф в пользу потребителя в размере 50% присужденной ему суммы. Также при удовлетворении иска суд может взыскать с подрядчика заявленные потребителем 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 № 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 г. № 17; п. 2 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 21.01.2016 г. № 1; п. 1 Обзора, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 14.10.2020 г.).

**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 г.).