

Кому:

ИП Горшкову Кириллу Витальевичу

ИНН: 665898508601

ОГРНИП: 32566800115209

Адрес: 620103, Свердловская область,
г. Екатеринбург, ул. Окружная, стр. 88

05 июня 2026 г.

ПРЕТЕНЗИЯ**о нарушении сроков выполнения работ, наличии неустраненных недостатков, повреждении имущества, выплате неустойки и урегулировании стоимости недостатков****1. Обстоятельства и статус приемки**

15 января 2026 г. между мной, Алексеем Анатольевичем, и ИП Горшковым Кириллом Витальевичем был заключен договор № ЕК-25.055 на изготовление и монтаж мебели по индивидуальному заказу.

Предмет договора включает проектирование, изготовление, поставку, сборку/монтаж мебели согласно бланку спецификации и согласованным эскизам. Общая цена заказа по договору составляет 1 612 300 (один миллион шестьсот двенадцать тысяч триста) рублей. Размер аванса по договору - 807 000 рублей.

В дополнение к первоначальному авансу мной вносились платежи, подтвержденные кассовыми чеками, приложенными к договорному комплекту: 480 000 рублей от 07.03.2026 и 334 900 рублей от 23.03.2026.

Я не оспариваю сам факт частичного выполнения работ и установки части изделий. Вместе с тем результат работ на дату подписания акта не соответствует требованиям к надлежащему качеству в полном объеме, содержит неустраненные недостатки, повреждения имущества Заказчика, следы доработок и вынужденные компромиссные решения.

Фактически установленная часть изделий и выполненная часть работ осмотрены мной и принимаются исключительно с замечаниями. Результат работ по договору в полном объеме и без замечаний мной не принят. Подписание акта не означает приемку работ без претензий, не подтверждает надлежащее качество работ в полном объеме и не лишает меня права предъявлять требования, предусмотренные договором и Законом РФ «О защите прав потребителей».

Настоящая претензия не является отказом от результата работ как такового и не направлена на необоснованное получение мебели без оплаты. Требования направлены на восстановление нарушенных прав: устранение конкретных недостатков, компенсацию причиненного ущерба, соразмерное уменьшение цены по неустранимым/компромиссным решениям, сверку взаиморасчетов и взыскание законной неустойки за нарушение сроков выполнения работ.

2. Срок выполнения работ и просрочка

Согласно условиям договора срок изготовления мебели составляет 60 рабочих дней с момента оплаты заказа, с учетом монтажа изделия. Аванс был внесен 16 января 2026 г. При расчете 60 рабочих дней с указанной даты срок выполнения работ истек 14 апреля 2026 г.; просрочка началась с 15 апреля 2026 г.

По состоянию на 05 июня 2026 г. работы не могут считаться выполненными надлежащим образом в полном объеме, поскольку остаются неустраненные недостатки, часть результата содержит видимые следы доработок, а отдельные решения являются вынужденными компромиссными решениями вследствие проектных, производственных и/или монтажных ошибок Исполнителя, что подтверждается актом выполненных работ и замечаниями в нем.

Само наличие более поздней даты на отдельном листе эскиза, внутренняя доработка проекта Исполнителем, исправление ошибки, уточнение технического решения или вынужденное компромиссное решение не являются безусловным основанием для переноса срока выполнения работ по всему договору.

3. Актуальные неустраненные недостатки и повреждения имущества

3.1. Недостатки результата работ/мебели:

1. Скол/повреждение на стекле/зеркале.
2. Царапины на столе и соседнем шкафу в детской/кабинете отреставрированы некачественно; следы повреждений сохраняются.
3. Царапина/повреждение на коробе для электрощитка.
4. Царапина/повреждение на фасаде/элементе гардеробной.
5. Царапина/повреждение ящика у зеркала.
6. Дефекты кромки, сколы, повреждения и следы доработок на видимых элементах мебели.
7. Заглушки в ряде зон не соответствуют цвету/типу материала, в том числе в бакалейной, гардеробной, рабочей зоне и иных местах.
8. Скрип шкафа в спальне.

3.2. Повреждения имущества Заказчика, возникшие при монтаже/демонтаже/доработках:

1. Повреждения стен/отделки в котельной/постирочной после монтажа/демонтажа мебели.
2. Повреждения стен/отделки в спальне после монтажа/демонтажа мебели.
3. Повреждение ванны: скол, возникший при демонтаже/работах с тумбой.

Указанные повреждения и недостатки не являются следствием согласования эскизов Заказчиком. Они возникли в процессе изготовления, монтажа, демонтажа, доработок и/или устранения ранее выявленных замечаний либо проявились как недостатки качества результата работ.

4. Ранее выявленные недостатки, устраненные только после замечаний

В ходе исполнения договора также выявлялись недостатки, которые были устранены только после моих замечаний и повторных выездов Исполнителя:

1. Ошибка по шкафу над сушильной машиной: существенная щель/некорректная высота была устранена после замечаний Заказчика.
2. Дверцы/фасады были отрегулированы после замечаний Заказчика.
3. Часть заглушек, фурнитуры, направляющих, фасадов и иных элементов заменялась/дорабатывалась после замечаний Заказчика.
4. Часть повреждений и следов монтажа устранялась после повторных выездов Исполнителя.

Устранение части недостатков не исключает факта их первоначального наличия, необходимости повторных выездов, нарушения сроков завершения работ и бытовых неудобств для Заказчика.

5. Проектные, конструктивные и монтажные ошибки, повлекшие вынужденные компромиссные решения

Отдельно фиксирую, что часть доработок возникла не как новые пожелания Заказчика, а как устранение проектных, производственных и монтажных ошибок Исполнителя. Часть решений была принята мной вынужденно, в целях минимизации последствий выявленных ошибок и продолжения работ.

1. Полка в гардеробной выполнена как компромиссное решение после выявленной ошибки.
2. Отверстия/вырезы в гардеробной, утратившие актуальность после переноса розеток, закрыты компромиссным способом.
3. Отверстия в столе были выполнены и затем скрыты после доработки, однако их появление связано с ошибками монтажа/учета сценария эксплуатации.

4. Короб для электрощитка имеет конструктивный компромисс: дверца открывается в сторону сушильной машины, что требует дополнительной проверки удобства и безопасности эксплуатации.

5. Тумбы и панели в спальне отличаются от подписанных эскизов вследствие ошибки расчета/проектирования и последующих доработок.

6. Часть решений в ходе проекта выполнялась путем подгонки, закрытия отверстий, заглушек, планок и иных доработок по месту, что подтверждает наличие проектных/монтажных неточностей.

7. По шкафу в спальне имела место проектная ошибка: корона и обкладные элементы не были корректно предусмотрены в первоначальном согласованном решении. Последующая доработка обкладных элементов привела к смещению шкафа, невозможности штатного переноса розеток внутри шкафа и необходимости установки дополнительной внутренней стенки. Указанное решение является вынужденным компромиссом, возникшим вследствие ошибки проектирования/конструирования, а не новым пожеланием Заказчика.

Принятие мной отдельных компромиссных решений для продолжения работ не означает отказ от требований, связанных с нарушением сроков, снижением качества результата, необходимостью дополнительных доработок, компенсацией ущерба и/или соразмерным уменьшением цены.

6. Сроки и организация работ

1. Работы, монтаж и доработки выполнялись с неоднократными переносами сроков.

2. Доработки выполнялись фрагментарно, несколькими выездами, что создало для Заказчика дополнительные бытовые неудобства.

3. Часть работ была завершена только после неоднократных замечаний Заказчика и повторных согласований.

До полного урегулирования указанных замечаний я не считаю работы выполненными надлежащим образом в полном объеме.

7. Правовое обоснование

В соответствии со ст. 27 Закона РФ «О защите прав потребителей» исполнитель обязан выполнить работу в срок, установленный договором.

Согласно ст. 28 Закона РФ «О защите прав потребителей» при нарушении сроков выполнения работы потребитель вправе назначить исполнителю новый срок, потребовать уменьшения цены, поручить выполнение работы третьим лицам за счет исполнителя, отказаться от исполнения договора, а также потребовать полного возмещения убытков. За нарушение срока выполнения работы исполнитель уплачивает потребителю неустойку в размере 3% цены выполнения работы за каждый день просрочки, если более высокий размер неустойки не установлен договором. Сумма неустойки не может превышать цену отдельной работы или общую цену заказа, если цена отдельной работы не определена.

Согласно ст. 29 Закона РФ «О защите прав потребителей» при обнаружении недостатков выполненной работы потребитель вправе требовать безвозмездного устранения недостатков, соответствующего уменьшения цены, повторного выполнения работы, возмещения расходов на устранение недостатков своими силами или третьими лицами, а также возмещения убытков.

Условие договора, устанавливающее меньший размер ответственности Исполнителя по сравнению с Законом РФ «О защите прав потребителей», не может применяться как ухудшающее положение потребителя.

При неудовлетворении требований потребителя в добровольном порядке суд взыскивает с исполнителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной в пользу потребителя. Также потребитель вправе требовать компенсацию морального вреда.

8. Расчет неустойки

Договором установлена единая цена заказа - 1 612 300 рублей. Стоимость отдельных изделий, отдельных этапов или отдельных видов работ договором не определена. Эскизы содержат техническое описание изделий, но не содержат согласованной сторонами цены каждого изделия. Следовательно, расчет неустойки производится исходя из общей цены заказа.

Показатель	Значение
Цена договора	1 612 300 руб.
Размер неустойки	3% в день
Неустойка за 1 день	48 369 руб.
Период просрочки	15.04.2026 - 05.06.2026
Количество дней просрочки	52 дня
Расчетная сумма	2 515 188 руб.
Ограничение по закону	не более цены заказа
Сумма к выплате	1 612 300 руб.

Требование о выплате неустойки заявляется не как возврат стоимости мебели и не как отказ от результата работ, а как предусмотренная законом ответственность Исполнителя за нарушение срока выполнения работ.

Если Исполнитель не согласен с указанным расчетом, прошу представить мотивированный контррасчет и документы, подтверждающие иную дату начала/окончания срока выполнения работ.

9. Требования Заказчика

На основании изложенного требую:

1. В течение 3 рабочих дней с даты получения настоящей претензии направить письменный ответ с указанием позиции Исполнителя, ответственного лица и предложенной даты совместного осмотра результата работ.
2. Безвозмездно устранить актуальные неустраненные недостатки результата работ/мебели, указанные в настоящей претензии и акте с замечаниями, включая замену или надлежащее восстановление поврежденных элементов, если реставрация не обеспечивает нормальный внешний вид и качество результата.
3. Восстановить поврежденные стены/отделку либо компенсировать расходы на их восстановление по смете/документам, если выполнение указанных работ силами Исполнителя невозможно или не будет согласовано Заказчиком.
4. Компенсировать повреждение ванны либо обеспечить ее надлежащее восстановление/замену согласованным способом, с учетом характера повреждения и необходимости сохранения внешнего вида и потребительских свойств.
5. Предоставить письменное предложение о соразмерном уменьшении цены в отношении тех недостатков и вынужденных компромиссных решений, которые невозможно устранить без полной переделки соответствующих элементов либо без несоразмерного вмешательства в уже установленную мебель/отделку.
6. Провести сверку взаиморасчетов по договору и связанным с ним работам с учетом произведенных платежей, включая платежи 807 000 рублей, 480 000 рублей и 334 900 рублей, а также письменно подтвердить размер фактической задолженности, если Исполнитель считает, что она имеется.
7. Выплатить неустойку за нарушение срока выполнения работ по договору № ЕК-25.055 от 15.01.2026 в размере 1 612 300 (один миллион шестьсот двенадцать тысяч триста) рублей в течение 10 календарных дней с даты получения настоящей претензии.
8. Не считать акт, подписанный с замечаниями, подтверждением надлежащего качества работ и отсутствия претензий Заказчика.

Срок устранения недостатков, требующих изготовления новых элементов или существенной переделки, прошу письменно согласовать отдельно, но без необоснованного затягивания и с учетом обязанности Исполнителя минимизировать последствия нарушения срока и качества работ.

10. Последствия неудовлетворения претензии

В случае отказа от добровольного удовлетворения требований, непредоставления мотивированного ответа либо уклонения от устранения недостатков я буду вынужден обратиться в суд за защитой прав потребителя.

В суде, помимо указанных требований, будут заявлены требования о взыскании неустойки, компенсации морального вреда, штрафа в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя, судебных расходов, расходов на представителя, расходов на экспертизу и иных убытков.

Также оставляю за собой право обратиться в Роспотребнадзор и иные компетентные органы.

Подпись: _____ / _____ /

Приложение №1

к претензии по договору № ЕК-25.055 от 15.01.2026

Перечень актуальных замечаний и требований по их урегулированию

№	Замечание	Требование
1	Скол/повреждение на стекле/зеркале	Заменить поврежденный элемент либо согласовать иной способ восстановления, обеспечивающий отсутствие видимых следов дефекта.
2	Некачественная реставрация царапин на столе и соседнем шкафу	Повторно устранить повреждения либо заменить/восстановить элементы до состояния без видимых следов.
3	Повреждение на коробе электрощитка	Устранить повреждение или заменить поврежденный элемент.
4	Повреждение фасада/элемента гардеробной	Устранить повреждение или заменить фасад/элемент.
5	Повреждение ящика у зеркала	Устранить повреждение или заменить поврежденный элемент.
6	Дефекты кромки, сколы, следы доработок на видимых элементах	Устранить видимые дефекты, заменить элементы при невозможности качественного восстановления.
7	Заглушки не соответствуют цвету/типу материала	Заменить заглушки на соответствующие материалу/цвету в бакалейной, гардеробной, рабочей зоне и иных местах.
8	Скрип шкафа в спальне	Устранить скрип, отрегулировать/доработать конструкцию до нормального качества эксплуатации.
9	Повреждения стен/отделки в котельной/постирочной и спальне	Восстановить отделку либо компенсировать расходы на восстановление.
10	Скол ванны после демонтажа/работ с тумбой	Компенсировать восстановление/замену либо согласовать надлежащий способ устранения.
11	Вынужденные компромиссные решения по гардеробной, столу, коробу электрощитка, спальне, шкафу в спальне	Предложить способ устранения без ухудшения результата либо соразмерное уменьшение цены по неустраняемым решениям.
12	Нарушение сроков и фрагментарная организация доработок	Выплатить законную неустойку, предоставить график завершения урегулирования замечаний.

Перечень не является исчерпывающим и может быть дополнен при проведении совместного осмотра, независимой фиксации или экспертизы.