

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Что должен знать потребитель о своих правах при обнаружении в товаре недостатков?

Если в товаре обнаружен недостаток потребитель вправе потребовать:

- замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторжения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.



Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Исключение составляют технически сложные товары. За эти товары можно вернуть деньги или обменять их только в течение пятнадцати дней со дня их получения.

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых введены ограничения, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011 года № 924.

По истечении пятнадцатидневного срока можно вернуть деньги за технически сложный товар если:

- обнаружены существенные недостатки товара (существенный недостаток товара — 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);
- нарушены установленные Законом о защите прав потребителей сроки устранения недостатков товара (незамедлительно — если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме, не более 45 дней — если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме);
- невозможно использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Возврат денежных средств и возмещение убытков	10 дней с момента предъявления	ст. 22 Закона о защите прав потребителей
Замена товара	7 дней	ст. 21 Закона о защите прав потребителей
	20 дней — если необходима проверка качества	
	месяц — если товар для обмена у продавца отсутствует	
Ремонт по гарантии	не более 45 дней, если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме	ст. 20 Закона о защите прав потребителей
	незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме	

За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 1 % от цены товара за каждый просроченный день.

ВНИМАНИЕ!

На период ремонта товара длительного пользования потребитель вправе потребовать предоставить ему в трехдневный срок на безвозмездной основе товар с аналогичными функциями.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, утвержден постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55

Алгоритм действий потребителя



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель может обратиться в

Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей
по адресу:

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13, кабинет 720
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов
Телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

Если обнаружен недостаток выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);
- уменьшения цены работы (услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом ранее переданная вещь возвращается исполнителю;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;
- отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков если:
 - в установленный договором срок недостатки работы (услуги) не устранены исполнителем;
 - обнаружены существенные недостатки работы (услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (услуги).



Важно знать!

1. Требования, связанные с недостатками работы (услуги), предъявляются:
 - в течение гарантийного срока;
 - в пределах двух лет со дня принятия работы (услуги), если гарантийный срок не установлен;
 - пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе;
 - в течение срока службы со дня принятия результата работы (услуги) потребителем (при выявлении существенных недостатков);
 - десяти лет, если срок службы не установлен, со дня принятия результата работы (услуги) потребителем (при выявлении существенных недостатков).
2. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги):
 - на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента (производственный недостаток);
 - на которую установлен гарантийный срок, если исполнитель не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы (приобретенный недостаток).

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования	Сроки	Положение закона
Возврат денежных средств за работу (услугу)	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Уменьшение цены работы (услуги)	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Возмещения расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы	в срок, установленный для срочного договора	п. 2 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
	в срок, предусмотренный первоначальным договором	

За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 3 % цены работы (услуги) за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида работы (услуги) или общую цену заказа, если цена отдельного вида работы (услуги) не определена договором.

Внимание!

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, связанных с исполнением обязательств по договору.

Алгоритм действий потребителя



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители могут обратиться в

Государственный комитет Республики Башкортостан по торговле и защите прав потребителей по адресу:

450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, д. 13, кабинет 720
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов
Телефон «горячей линии» 8 (347) 218-09-78