



## 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 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);
- ▶ невозможность 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

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

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

### АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ



#### 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.



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан по адресу:  
450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703  
с 9.00 до 18.00 часов по будням, перерыв с 13.00 до 14.00 часов

Уфа - 2022

телефон «горячей линии»  
8 (347) 218-09-78

Посетите раздел «Защита прав потребителей» сайта Минторга РБ, где размещена необходимая и актуальная информация для потребителей.

[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru)

