



## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ О СВОИХ ПРАВАХ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ?

### Если в товаре обнаружен недостаток, потребитель вправе потребовать:

- заменить купленный товар на товар этой же марки (этой же модели и (или) артикула);
- заменить таким же товаром только другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- соразмерно уменьшить покупную цену. Это требование имеет смысл предъявлять, если обнаруженные недостатки не особо влияют на использование товара (например, царапины);
- незамедлительно безвозмездно устранить недостатки товара (другими словами, отремонтировать товар) или возместить расходы на их исправление потребителем или третьим лицом;
- вернуть уплаченную за товар сумму.

Помимо перечисленного, вы вправе дополнительно требовать:

- полного возмещения убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества.
- Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

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

*Перечень технически сложных товаров, утвержден постановлением Правительства РФ от 10.11.2011 N 924.*

### ПО ИСТЕЧЕНИИ ПЯТНАДЦАТИДНЕВНОГО СРОКА

#### можно вернуть технически сложный товар, если:

- Обнаружены существенные недостатки товара (существенным недостатком является недостаток, который не может быть устранен без несоизмеримых расходов и затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения);
- 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 использовать товар в течении 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	ст. 21 Закона о защите прав потребителей	
	20 дней – если необходима проверка качества		отсутствует
	Месяц – если товар для обмена у продавца		
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 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.