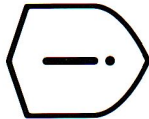




За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 1 % от цены товара за каждый просроченный день.



### Внимание!

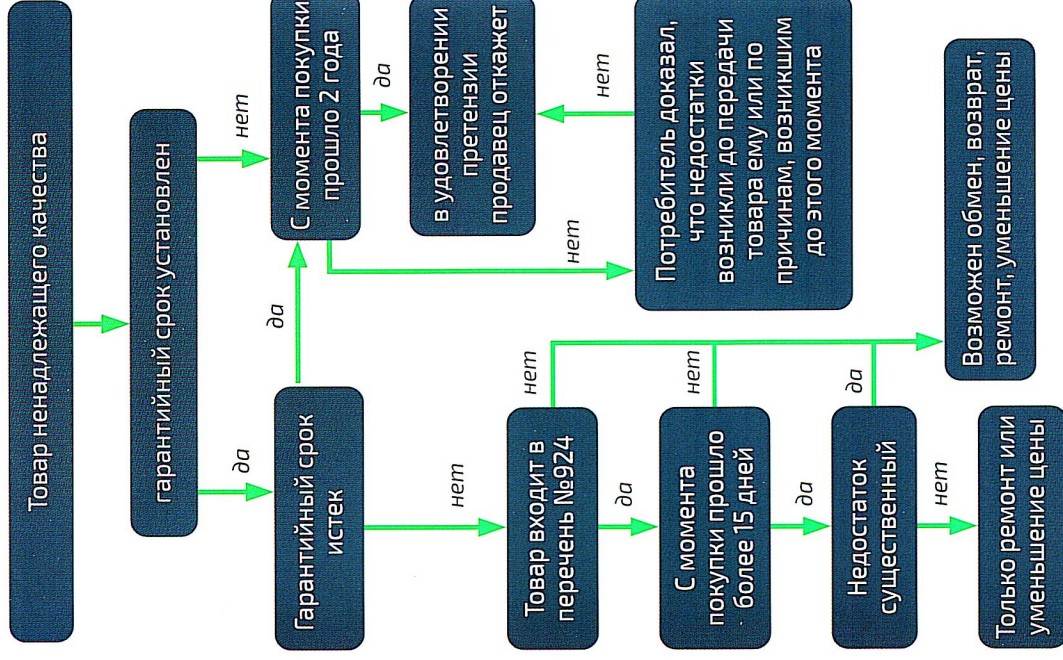
На период ремонта товара длительного пользования потребитель вправе потребовать предоставить ему в трехдневный срок на безвозмездной основе товар с аналогичными функциями.

Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, утвержден постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 года № 2463.



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

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



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

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уфа, 2022

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребители 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

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

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);
- 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 со дня предъявления требования	Статья 22 закона о защите прав потребителей
Замена товара	7 дней 20 дней – если необходима проверка качества	Статья 21 закона о защите прав потребителей
Ремонт по гарантии	месяц – если товар для обмена у продавца отсутствует не более 45 дней, если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме	Статья 20 закона о защите прав потребителей
		незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме

