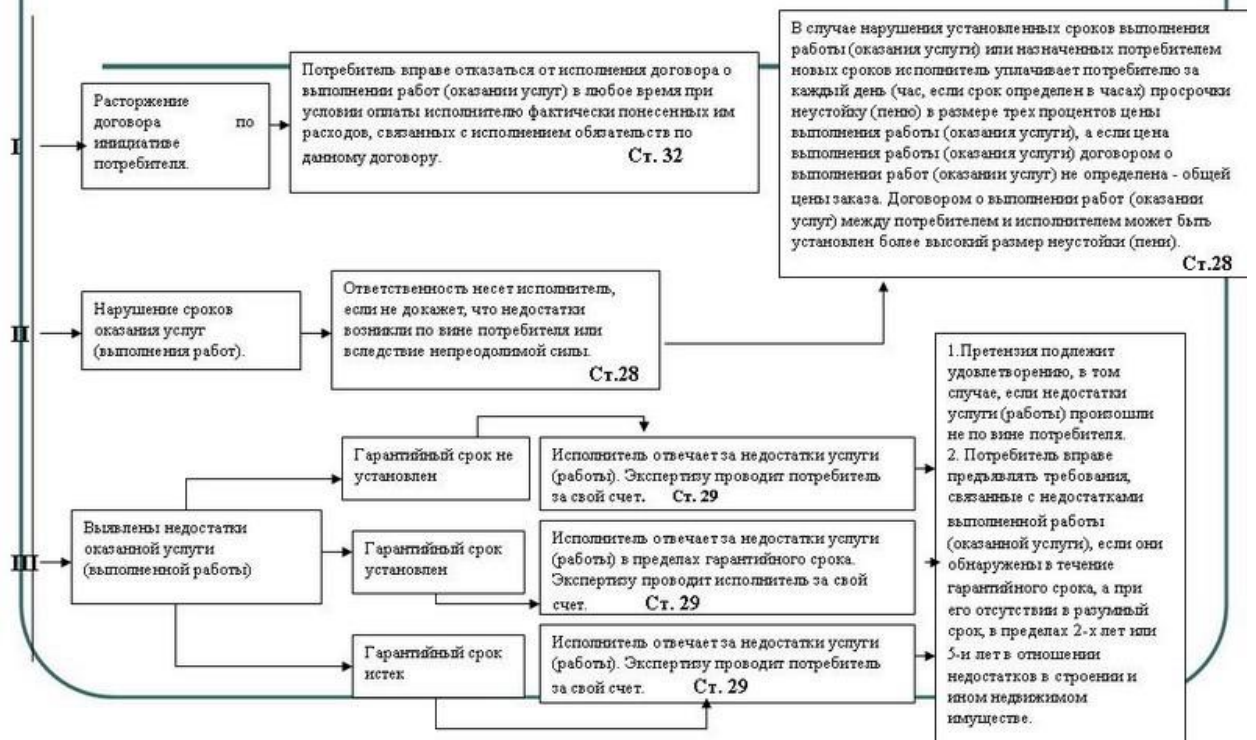


## Обмен (возврат, отказ) товаров в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»



## Отказ от выполнения услуг в соответствии с Законом «О защите прав потребителей»



## Обмен товаров надлежащего качества в соответствии со ст.25 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Товары надлежащего качества подлежат **только обмену**, и только в случае **отсутствия** у продавца аналогичного товара потребитель имеет право обращаться к продавцу о **расторжении договора купли-продажи** (возврате товара).

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение **трех дней со дня возврата** указанного товара.

Обмену подлежат только непродовольственные товары, за исключением тех, которые входят в специальный Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный **постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55**.

Воспользоваться своим правом на обмен потребитель может в течение **14 дней** не считая дня покупки.

Основания для обмена - товар не подошел по **форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, комплектации**.

В случае отказа в обмене и несогласия потребителя с этим он вправе предъявить к продавцу соответствующий иск в суд.

Отказ в обмене – не соблюдены, установленные условия обмена: если товар был в употреблении, не сохранены его товарный вид и потребительские свойства, а также пломбы, фабричные ярлыки.

Отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает его возможности сослаться на свидетельские показания.

## Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества в соответствии со ст. 24 Закона РФ «О защите прав потребителей»

**Товар ненадлежащего качества**

1 При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены товара не производится.  
2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой марки (модели, артикула) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

При предъявлении требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем требования об уценке или, если оно добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

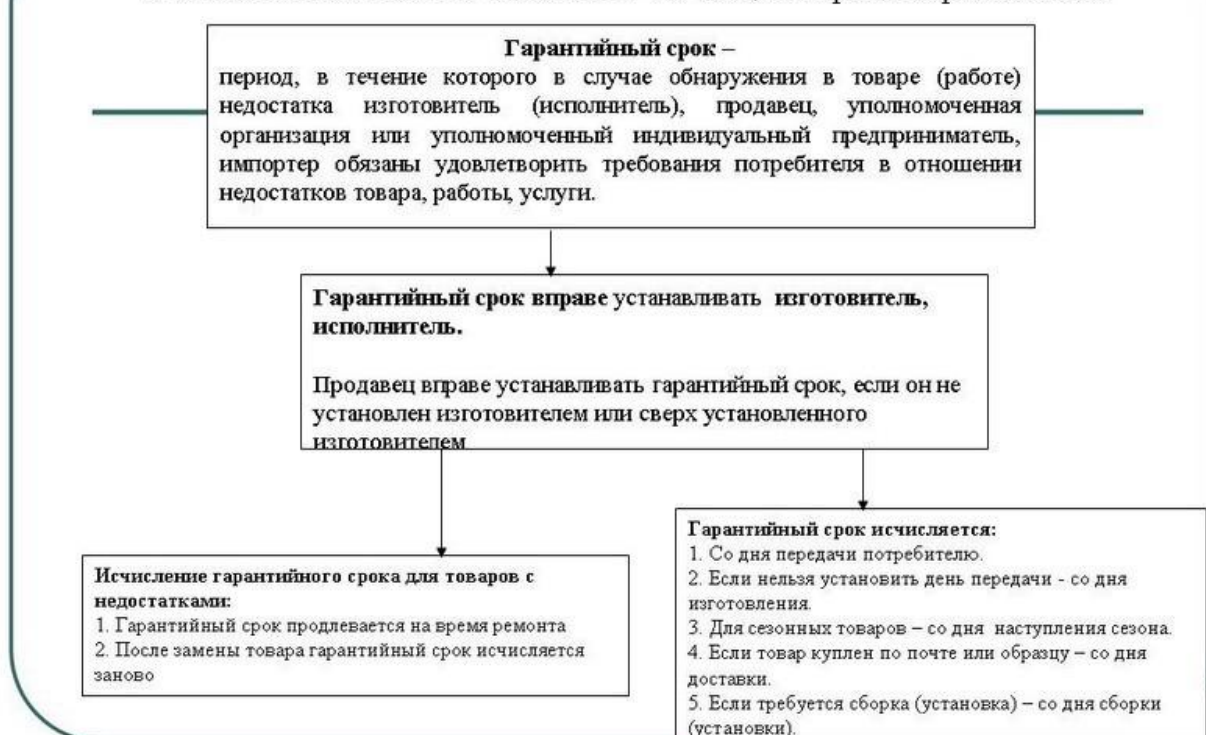
При возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

При возврате товара ненадлежащего качества, проданного в кредит, потребителю возвращается уплаченная за товар денежная сумма в размере погашенного ко дню возврата указанного товара кредита, а также возмещается плата за предоставление кредита.

## Неадекватная информация о товарах (работах, услугах). в соответствии со ст. 12 Закона «О защите прав потребителей»



## Гарантийный срок на товар, работу, услугу в соответствии со ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей»



## Срок годности и срок службы товаров, работ, услуг в соответствии со ст.5 Закона РФ «О защите прав потребителей»

**Срок годности** – это период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению

Устанавливается в обязательном порядке на продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары, товары бытовой химии и иные подобные товары

Исчисляется:  
- либо периодом времени со дня его изготовления;  
- либо до определенной даты.

**Срок службы** – период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется:  
- обеспечивать возможность использования товара (работы) по назначению;  
- нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.

Устанавливается в обязательном порядке на товары (работы) длительного пользования, в том числе комплектующие изделия (детали, узлы, агрегаты), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде.

Срок службы товара (работы) может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими единицами измерения исходя из функционального назначения товара (результата работы)). Если срок службы не установлен – то он составляет 10 лет.

## Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

### В соответствии со ст.28 Закона РФ «О защите прав потребителей»

При нарушении сроков выполнения работы (оказания услуги) потребитель по своему выбору вправе:

1. Назначить исполнителю новый срок.
2. Поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов.
3. Потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги).
4. Отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

Цена выполненной работы (оказанной услуги), возвращаемая потребителю при отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) определяется на момент предъявления претензии

При отказе от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки (пени).

## Выполнение работы из материала исполнителя

в соответствии со ст. 34 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Исполнитель **обязан выполнить работу, определенную договором** о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.  
Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.

## Выполнение работы из материала (с вещью) потребителя

в соответствии со ст. 35 Закона РФ «О защите прав потребителей»

Исполнитель **обязан выполнить работу, определенную договором** о выполнении работы, из своего материала и своими средствами, если иное не предусмотрено договором.  
Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы, отвечает за его ненадлежащее качество по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества.

Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, указанном в договоре о выполнении работы с условием окончательного расчета при получении потребителем выполненной исполнителем работы, если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы, материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее изменение цены предоставленного в кредит материала исполнителя не влечет за собой перерасчета.

Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работ исполнителем.