Государственный комитет Республики Башкортостан
по торговле и защите прав потребителей

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НАРУШЕНИИ СРОКА ПЕРЕДАЧИ ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ОПЛАЧЕННОГО ТОВАРА

Если продавец нарушил сроки передачи предварительно оплаченного товара, потребитель вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

ПРАВО ВЫБОРА ОДНОГО ИЗ УКАЗАННЫХ ТРЕБОВАНИЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬНО ЗАКРЕПЛЕНО ЗА ПОТРЕБИТЕЛЕМ.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара.

ВАЖНО ЗНАТЬ!

Договор купли-продажи, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать **условие о сроке передачи товара потребителю.**

В случае переноса срока передачи предварительно оплаченного товара следует заключить дополнительное соглашение с продавцом о новом сроке передачи товара.

ЗА НАРУШЕНИЕ СРОКА ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА УПЛАЧИВАЕТСЯ НЕУСТОЙКА (ПЕНЯ)

За нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара продавец уплачивает потребителю неустойку (пеню) **0,5 %** от суммы предварительной оплаты товара за каждый просроченный день.

Неустойка (пеня) взыскивается со дня, когда по договору передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы.

ФОРМУЛА РАСЧЕТА НЕУСТОЙКИ (ПЕНИ)

$$\sum = \text{стоимость товара} \times \text{количество дней просрочки} \times 0{,}005\ (0{,}5\ \%)$$

Сумма неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Требования	Сроки	Положение закона
Передача товара в новый срок	В установленный потребителем новый срок	п. 2 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей
Возврат денежных средств	10 дней с момента предъявления требования	п. 4 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей
Возмещение убытков	10 дней с момента предъявления требования	п. 4 ст. 23.1 Закона о защите прав потребителей

Внимание!

Требования, указанные выше, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Нарушен срок передачи оплаченного товара

↓

обратиться с письменной претензией к продавцу

↓

установить новый срок передачи оплаченного товара

отказаться от договора купли-продажи предварительно оплаченного товара

↓

потребовать выплату неустойки (пени) за каждый просроченный день в размере 0,5 % от суммы предварительной оплаты

↓

отказ в удовлетворении требований

требования удовлетворены

↓

обратиться с исковым заявлением в суд

↓

мировой суд (иск до 50 000 руб.)

районный суд (иск более 50 000 руб.)

Руководителю ООО (ИП)_____
от _____
по адресу:_____
тел. _____

Претензия

«__»_____201_ года я приобрел в Вашем магазине товар _____ стоимостью _____ рублей. Факт покупки подтверждается Договором №_____ от «__»_____201_г. и товарным чеком.

Оплатив товар, я свои обязательства перед Вами выполнил полностью.

Срок исполнения договора составил _____ рабочих дней, то есть в срок до _____201_ года Вы должны были доставить мне товар. Однако указанные сроки Вами нарушены.

Согласно ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. № 2300-I в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты в определенном договором купли-продажи размере, не исполнил обязанность по передаче товара потребителю в установленный таким договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара, не переданного продавцом.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара.

В случае нарушения установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пеня) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему уплаченной им суммы.

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара.

Таким образом, считаю, что с Вас подлежит взысканию неустойка в размере _____ рублей.

На основании вышеизложенного и руководствуясь ст. 23.1 Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- расторгаю договор купли-продажи и требую вернуть деньги;
- прошу передать оплаченный мной товар в срок до _____ 201_ года;
- прошу выплатить неустойку в размере _____ рублей.

Если в удовлетворении заявленного мною требования будет отказано, я обращусь в суд за защитой своих нарушенных прав, где также будут заявлены предусмотренные законом требования по уплате пени, взыскании убытков, компенсации морального вреда, уплате штрафа за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя.

Кроме того, оставляю за собой право обратиться с жалобой в контрольно-надзорный орган.

К претензии прилагаю: (копии _____)

«____»_____20__ г. Подпись_____

ПРЕТЕНЗИЮ ПРИНЯЛ: _____/_____
(Ф.И.О., должность) (подпись) (печать организации)

ОБРАЗЕЦ

ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И 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, 13, кабинет 703

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

с 9.00 до 18.00 часов по будням,
перерыв с 13.00 до 14.00 часов

Уфа – 2019