



## ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ О ГАРАНТИЙНОМ РЕМОНТЕ ТОВАРА?

Оказание услуг по безвозмездному устранению недостатков товара регулируется положениями статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей».

### ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Недостаток товара** - несоответствие товара или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

**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

**Уполномоченная организация** - организация, осуществляющая определенную деятельность, или организация, созданная на территории РФ изготовителем (продавцом), в том числе иностранным изготовителем (продавцом), выполняющие определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом) и уполномоченные им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

**Уполномоченный ИП** - индивидуальный предприниматель, зарегистрированный на территории РФ, выполняющий определенные функции на основании договора с изготовителем (продавцом), в том числе с иностранным изготовителем (продавцом), и уполномоченный им на принятие и удовлетворение требований потребителей в отношении товара ненадлежащего качества.

### УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

**Устранение недостатков товара (гарантийный ремонт) оказывается на безвозмездной основе. Потребителю, при выдаче товара, в письменной форме предоставляется следующая информация:**

- ▶ дата обращения с требованием об устранении обнаруженных недостатков товара;
- ▶ дата передачи товара для устранения недостатков;
- ▶ дата устранения недостатков товара с их описанием, об использованных запасных частях (деталях, материалах);
- ▶ дата выдачи товара.

### Сроки устранения недостатков товара

Сроки устранения недостатков товара	Положение договора	Положение закона
не более 45 дней	срок устранения недостатков товара определен в письменной форме	пункт 1 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»
Незамедлительно (в <i>tin</i> срок, необходимый для их устранения)	срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме	

Если недостатки товара не будут устранены в указанные сроки, стороны договора могут заключить соглашение о новом сроке устранения недостатков товара.



#### Внимание!

Отсутствие необходимых запасных частей (деталей, материалов), оборудования или подобные причины не являются основанием для заключения соглашения о новом сроке и не освобождают от ответственности за нарушение срока, определенного первоначальным соглашением.



## ПОСЛЕДСТВИЯ НАРУШЕНИЯ СРОКОВ УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

I. За нарушение сроков устранения недостатков товара потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки.

$\Sigma$  неустойки = Цена товара  $\times$  Количество дней просрочки  $\times$  0,01 (1%)

II. Потребитель вправе отказаться от гарантийного ремонта и 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;
- ▶ возврата уплаченной за товар денежной суммы.

## ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ПОДМЕННЫЙ ТОВАР

Потребитель вправе потребовать предоставления ему на период ремонта товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами (подменный товар).

### ВАЖНО!

- ▶ Подменный товар предоставляется только по требованию потребителя. Следует указать данное требование предъявить в письменной форме.
- ▶ Подменный товар предоставляется в трехдневный срок после предъявления требования.
- ▶ Доставка подменного товара осуществляется за счет исполнителя услуги по гарантийному ремонту товара.
- ▶ Утвержден перечень товаров, которые потребитель не вправе требовать на период ремонта.
- ▶ За невыполнение (задержку выполнения) требования о предоставлении на период ремонта подменного товара потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки.

$\Sigma$  неустойки = Цена товара  $\times$  Количество дней просрочки  $\times$  0,01 (1%)

**Перечень товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара**

(утвержден постановлением Правительства РФ от 31 января 2020 № 2463)

1. Автомобили, мотоциклы и другие виды мототехники, прицепы к ним, номерные агрегаты (двигатель, блок цилиндров двигателя, шасси (рама), кузов (кабина) автотранспортного средства или самоходной машины, а также коробка передач и мост самоходной машины) к автомобилям, мотоциклам и другим видам мототехники, кроме товаров, предназначенных для использования инвалидами, прогулочные суда и плавсредства.
2. Мебель.
3. Электробытовые приборы, используемые как предметы туалета и в медицинских целях (электробритвы, электрофены, электрощипцы для завивки волос, медицинские электрорефлекторы, электрогрелки, электробинты, электропледы, электроодеяла, электрофены-щеточки, электробигуди, электрические зубные щетки, электрические машинки для стрижки волос и иные приборы, имеющие соприкосновение со слизистой и (или) кожными покровами).
4. Электрические, газовые и газозлектрические приборы бытового назначения, используемые для термической обработки продуктов и приготовления пищи
5. Гражданское оружие, основные части гражданского огнестрельного оружия, патроны к гражданскому оружию, а также иницирующие и воспламеняющие вещества и материалы для самостоятельного снаряжения патронов к гражданскому огнестрельному длинноствольному оружию.
6. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

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

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

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

