

**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 несоизмеримых 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) оказываются на безвозмездной основе. Потребителю, при выдаче товара, в письменной форме предоставляется след. 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
45 дней не более	срок устранения недостатков товара определен в письменной форме	пункт 1 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей»
Незамедлительно (в min 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.

**Сумма неустойки = Цена товара × Количество дней просрочки × 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. Указанное требование следует предъявить в письменной форме.
- Срок предоставления подменного товара – 3 дня с момента 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.

**Сумма неустойки = Цена товара ×  
Количество дней просрочки × 0,01 (1%)**

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

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



**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 г. № 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 газоэлектрические 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



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ  
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

## ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ О ГАРАНТИЙНОМ РЕМОНТЕ ТОВАРА?

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2021