**Памятка потребителю**

**Выписки из Закона «О защите прав потребителей»**

**Защита прав потребителей при продаже товаров**

**Доставка** крупногабаритного товара весом более 5кг. **для ремонта, уценки, замены и возврата** осуществляется **силами и за счет продавца** (ст.18 п.7);
По товару, на который **гарантийный срок не установлен**, потребитель вправе предъявить требования к продавцу (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) **в разумный срок, но не более 2-х лет** (ст.19 );
Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены в срок, который устанавливается по письменному соглашению сторон, либо незамедлительно, срок устранения недостатков не может превышать 45 дней (ст. 20);
На период ремонта продавец обязан **в 3-х дневный срок** предоставить потребителю товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами (ст.21);
Если нарушается срок передачи предварительно оплаченного товара, установленный договором купли-продажи, то продавец уплачивает покупателю неустойку (пеню) в размере 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки (ст.23.1);
За нарушение сроков по устранению недостатков, замене товара ненадлежащего качества, проведения независимой экспертизы, а также сроков выплаты денежных средств **неустойка в размере 1%** стоимости товара за каждый день просрочки;
Замена некачественного товара **производится в 7-и дневный срок**, а при необходимости дополнительной проверки по качеству не более **20 дней** (ст.21);
Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара потребителем или третьим лицом, возврате уплаченной за товар денежной суммы, а также требование о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителю, уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру) **в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования** (ст.22 );
При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной марки (модели, артикула) перерасчет цены не производится (ст.24).
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 доплачивать разницу в ценах, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.
Цена товара определяется на момент его замены (ст.24).
Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней. Требование потребителя о возврате денежной суммы подлежит удовлетворению в течение 3-х дней со дня возврата товара продавцу (ст.25).
Защита прав потребителей осуществляется судом (ст.17).
Иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:

* + нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, – его жительства;
	+ жительства или пребывания истца;
	+ заключения или исполнения договора;

Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства (ст.17).
Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (ст.18).
При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара либо экспертизу. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара и в проведении экспертизы (ст.18).
При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара продавец (изготовитель) уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке (ст.18).
Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю) уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара (ст.18).

**Защита прав потребителей при выполнении работы, оказании услуг**

- В случае нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг) потребитель вправе по своему выбору:

* назначить исполнителю новый срок;
* поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам;
* потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
* отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказание услуги) (ст.28).

- За нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку **в размере 3-х процентов цены выполнения работы (оказания услуги)**, а если цена работы не определена, то общей цены заказа. Сумма неустойки не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа (ст.28.п.5).
- При обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе потребовать:

* безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
* соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
* безвозмездного изготовления другой вещи;
* возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами;
* отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) (ст.29).

- Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. Назначенный потребителем срок устранения недостатков указывается в договоре или ином документе, подписываемом сторонами (ст.30).
- Требования об уменьшении цены за работу (услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной, подлежат удовлетворению в **10-и дневный срок со дня предъявления соответствующего требования** (ст.31).
Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг) в любое время **при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов**, связанных с исполнением обязательств по данному договору ст.32.
- В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) исполнитель обязан **в 3-х дневный срок** заменить его однородным материалом (вещью), либо возместить **двукратную цену** утраченного материала (вещи) (ст.35).