

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

# ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ВЫПОЛНЕННОЙ РАБОТЫ (ОКАЗАННОЙ УСЛУГИ)



**Если обнаружен недостаток выполненной работы (оказанной услуги), потребитель вправе потребовать:**

- ▶ безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);
- ▶ уменьшения цены работы (услуги);
- ▶ безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом ранее переданная вещь возвращается исполнителю;
- ▶ возмещения понесенных расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;

- ▶ отказаться от исполнения договора и потребовать полного возмещения убытков, если:
  - в установленный договором срок недостатки работы (услуги) не устранены исполнителем;
  - обнаружены существенные недостатки работы (услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (услуги).

### **ВАЖНО ЗНАТЬ!**

#### **1. Требования, связанные с недостатками работы (услуги), предъявляются:**

- ✓ в течение гарантийного срока;
- ✓ в пределах двух лет со дня принятия работы (услуги), если гарантийный срок не установлен;
- ✓ в течение пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе;
- ✓ в течение срока службы со дня принятия результата работы (услуги) потребителем (при выявлении существенных недостатков);
- ✓ в течение десяти лет, если срок службы не установлен, со дня принятия результата работы (услуги) потребителем (при выявлении существенных недостатков).

#### **2. Исполнитель отвечает за недостатки работы (услуги):**

- ✓ на которую не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия им или по причинам, возникшим до этого момента (производственный недостаток);
- ✓ на которую установлен гарантийный срок, если исполнитель не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), действий третьих лиц или непреодолимой силы (приобретенный недостаток).

## СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Требования	Сроки	Положение закона
Возврат денежных средств за работу (услугу)	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Уменьшение цены работы (услуги)	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Возмещение расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами	10 дней с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Безвозмездное изготовление другой вещи из однородного материала такого же качества или повторное выполнение работы	в срок, установленный для срочного договора	п. 2 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
	в срок, предусмотренный первоначальным договором	

За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 3 % цены работы (услуги) за каждый просроченный день (час, если срок определен в часах).

Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида работы (услуги) или общую цену заказа, если цена отдельного вида работы (услуги) не определена договором.

### Внимание!

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 договору.

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

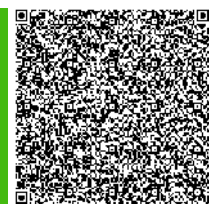


ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ

📍 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