

АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ



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



МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ И УСЛУГ
РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН

Что должен знать потребитель о своих правах при обнаружении в товаре недостатков



При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель могут обратиться в Минторг РБ 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

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Уфа, 2026

Если в товаре обнаружен недостаток потребитель вправе 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;
- незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- расторжения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Исключение составляют технически сложные товары. За эти товары можно вернуть деньги или обменять их только **в течение пятнадцати дней со дня передачи потребителю.**

Перечень технически сложных товаров, в отношении которых введены ограничения, утвержден постановлением Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2011года № 924.



По истечении пятнадцатидневного срока можно вернуть деньги за технически сложный товар если:

- обнаружены существенные недостатки товара (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);
- нарушены установленные Законом о защите прав потребителей сроки устранения недостатков товара (незамедлительно – если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме, не более 45дней – если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме);
- невозможно использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.



За нарушение указанных сроков потребителю выплачивается неустойка (пеня) в размере 1% от цены товара за каждый просроченный день.



Внимание!

На период ремонта товара длительного пользования потребитель вправе потребовать предоставить ему в трехдневный срок на безвозмездной основе товар с этими же основными потребительскими свойствами, Доставка за счет продавца.

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя		
Возврат денежных средств и возмещение убытков	10 дней с момента предъявления	ст. 22 Закона о защите прав потребителей
Замена товара	7 дней	ст. 21 Закона о защите прав потребителей
	20 дней – если необходима проверка качества	
	месяц – если товар для обмена у продавца отсутствует	
Ремонт по гарантии	не более 45 дней, если срок устранения недостатков товара оговорен в письменной форме	ст. 20 Закона о защите прав потребителей
	незамедлительно, если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменной форме	

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 30 мая 2026 года № 657.