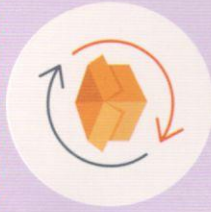


ТРЕБОВАНИЕ О ВОЗВРАТЕ ТОВАРА ИЛИ ОБ УСТРАНЕНИИ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРОВ, РАБОТ



Ситуация	Действия потребителя
Технически сложный товар сломался по истечении 15 дней после покупки	Товар можно вернуть только при наличии существенного недостатка. При этом производитель несет характер недостатка еще не говорит о том, что тот существенный
Товар сломался по истечении гарантийного срока, но в пределах срока службы	Сначала покупатель должен потребовать устранить недостаток. Если в течение 20 дней требование не выполнено, он вправе вернуть товар и получить обратно уплаченные деньги
Для результата работ не установлен срок службы, работы выполнены с существенными недостатками	Требование об их устранении может быть заявлено не позднее 10 лет со дня принятия результатов работ
Работы выполнены с существенными недостатками и требование об их устранении проигнорировано	Потребитель вправе отказаться от договора и потребовать компенсацию убытков через суд

ВНИМАНИЕ!
Одновременно с возвратом уплаченной за товар суммы потребитель вправе потребовать и полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

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

Роспотребнадзор по Санкт-Петербургу

Адрес: 191025, Санкт-Петербург,
ул. Стремянная, д. 19
Телефон: (812) 764-42-38
www.78.rospotrebнадzor.ru

Центр консультирования и информирования граждан по вопросам защиты прав потребителей

Адрес: 191023, Санкт-Петербург,
ул. Малая Садовая д.1, каб. № 15
Телефон: (812) 571-62-00, 679-67-07

Адрес консультационного пункта - филиала № 3
(Выборгский, Калининский, Невский,
Красногвардейский районы):
г. Санкт-Петербург, ул. Карпинского, д.27

СПб ГБУ «Центр контроля качества товаров (продукции), работ и услуг»

Адрес: 191124, Санкт-Петербург,
Суворовский пр., д. 65, литер Б
Телефон: (812) 274-14-30
www.quality.spb.ru

Информационный портал по защите прав потребителей

www.zpp.spb.ru

Прокуратура Калининского района Санкт-Петербурга

Адрес: 195009, Санкт-Петербург,
ул. Комсомола, д. 43
Телефон: (812) 294-51-03
www.procspb.ru

Муниципальное образование Муниципальный округ Гражданка

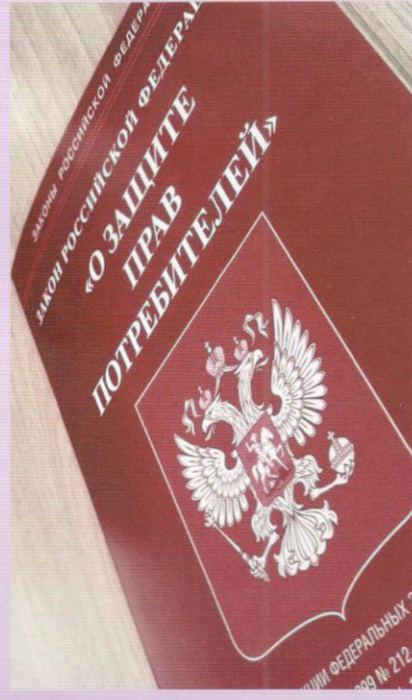
Адрес: 195256, Санкт-Петербург, пр. Науки, д. 41
Телефон: (812) 535-36-26
www.grajdanka.ru, mo.grajdanka@mail.ru



Местная администрация
Муниципального образования
Муниципальный округ Гражданка

Памятка потребителю

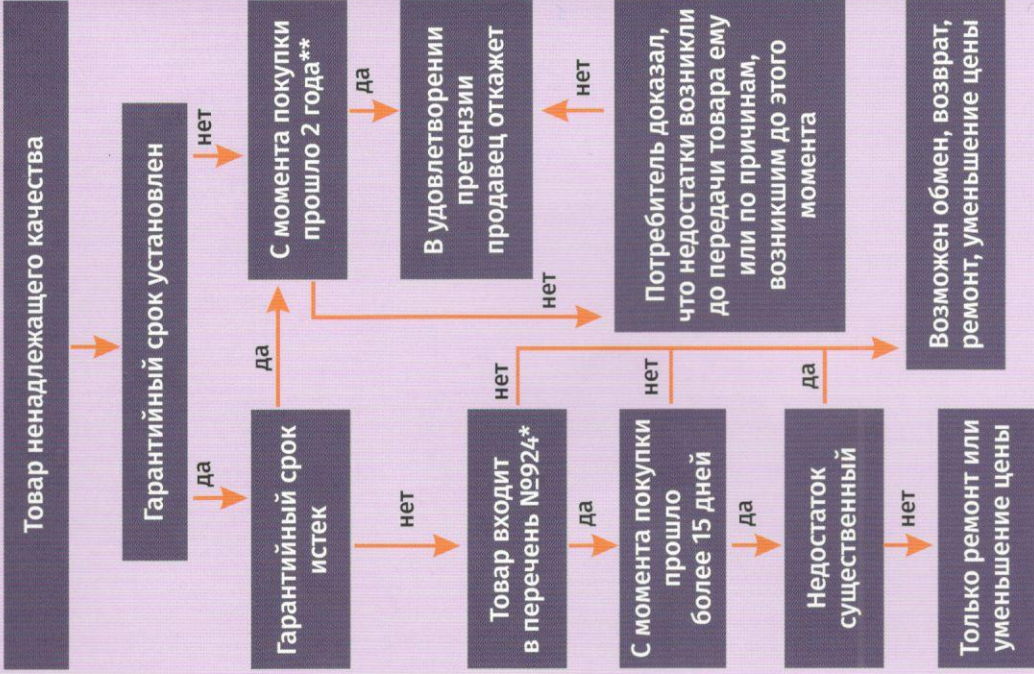
ЧТО ДОЛЖЕН ЗНАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬ О СВОИХ ПРАВАХ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ В ТОВАРЕ НЕДОСТАТКОВ



Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1
«О защите прав потребителей»

Материал для буклета подготовлен совместно
с прокуратурой Калининского района

Санкт-Петербург



*Постановление Правительства РФ от 10.11.2011 г. № 924 «Об утверждении перечня технически сложных товаров»
 ** Если законом или договором не установлен более длительный срок

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.

Если в товаре обнаружен недостаток, потребитель ВПРАВЕ:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула)
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками

Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

ВАЖНО!
 На период ремонта товара длительного пользования потребитель вправе потребовать предоставить ему в трехдневный срок на безвозмездной основе товар с аналогичными функциями.
 Перечень товаров длительного пользования, на которые указано требование не распространяется, утвержден постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463

Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя

Требования	Сроки	Статья закона
Возврат денежных средств и возмещение убытков	10 дней со дня предъявления требования	Статья 22 закона о защите прав потребителей
Замена товара	7 дней 20 дней - если необходима проверка качества 1 месяц - если товар для обмена у продавца отсутствует	Статья 21 закона о защите прав потребителей
Ремонт по гарантии	не более 45 дней - если срок устранения недостатков товара оговорен в письменном виде незамедлительно - если срок устранения недостатков товара не оговорен в письменном виде	Статья 20 закона о защите прав потребителей

ВАЖНО ЗНАТЬ:

- 1. ЕСЛИ ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НЕ УСТАНОВЛЕН:** продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что они возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.
- 2. ЕСЛИ УСТАНОВЛЕН ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК:** продавец (изготовитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения или транспортировки товара, действий третьих лиц или непреодолимой силы.