

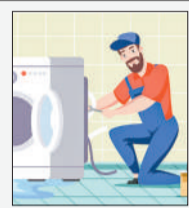


# Вестник

## ПОТРЕБИТЕЛЯ ТАТАРСТАНА

14 ноября 2022 г. №4 (19)  
Газета выпускается в рамках реализации  
подпрограммы «Развитие комплексной  
системы защиты прав потребителей  
в Республике Татарстан  
на 2014-2025 годы»

ЧИТАЙТЕ В НОМЕРЕ



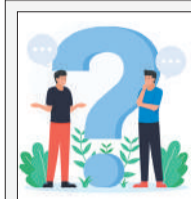
**Доверяй,  
но проверяй!**  
О ремонте  
бытовой техники

Стр.2



**Резонный  
вопрос**  
О доставке товара  
на ремонт

Стр.5



**Потребитель  
спрашивает**  
На вопросы отвечают  
специалисты

Стр.7

# На вершине Олимпа

## 8 тысяч школьников состязались в знании прав потребителей

В Республике Татарстан в рамках целевой программы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы», координатором которой является Госалкогольинспекция РТ, прошла олимпиада по основам потребительских знаний для учащихся средних учебных заведений.

Республиканская олимпиада по теме «Защита прав потребителей» проводится в нашей республике уже десятый год. В этом году её участниками стали более 8 тысяч учащихся 8-11 классов Республики Татарстан. К примеру, в 2013 году в олимпиаде принимало участие порядка 500 участников, в 2015 году – 1800, в 2018 году – 6285. Из этих цифр видно, что интерес подрастающего поколения к повышению потребительской грамотности растёт, учащиеся становятся более активными.

Потребительские знания, полученные школьниками, помогут им ориентироваться в многообразии услуг и товаров, они научатся делать грамотный потребительский выбор и правильно действовать в случаях, когда нарушаются их потребительские права.

Первый этап олимпиады прошёл дистанционно в форме тестирования на сайте [www.tatzpp.ru](http://www.tatzpp.ru), второй – тоже дистанционно, но в форме написания эссе на тему, связанную с защитой прав потребителей.

На заключительный этап олимпиады, который состоялся в Казани и Чистополе, прошло 70 сильнейших участников. Он проходил в форме тестирования



Фото Госалкогольинспекции РТ

Заключительный этап Олимпиады проходил в форме тестирования и собеседования

и собеседования: участники отвечали на вопросы, связанные с различными ситуациями, возникающими между потребителями и его контрагентами. В перерывах между соревнованиями участники олимпиады могли пройти мастер-классы на развитие когнитивных способностей, коммуникативных навыков.

Жюри олимпиады состояло из преподавателей права ведущих вузов республики, общественных объединений по защите прав потребителей и Госалкогольинспекции РТ и Управления Роспотребнадзора по РТ. Возглавлял комиссию Юрий Митюшкин – заслуженный юрист РФ и РТ, кандидат юридических наук, руководитель Общественного совета при Госалкогольинспекции РТ.

Участники заключительного этапа олимпиады продемонстрировали высокий уровень потребительских знаний. Отвечая на сложнейшие вопросы,

связанные с потребительским законодательством, они давали грамотные и полные ответы со ссылкой на статьи Закона РФ «О защите прав потребителей», Гражданского кодекса РФ, правил продажи и др.

Итоги олимпиады были подведены в преддверии Всемирного дня качества. Победителям жюри единогласно признало:  
– **Софью Тагильцеву**, ученицу 9 класса МБОУ «Лицей №83» Приволжского района г.Казани;  
– **Алию Ахметзянову**, ученицу 10 класса МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского района Республики Татарстан.

Призерами олимпиады по теме «Защита прав потребителей» стали:

Диплом I степени:  
– **Амир Абдрахманов**, ученик 8А класса МБОУ «Балтасинская гимназия» Балтасинского района РТ.

– **Анастасия Намаконова**, ученица 10А класса МБОУ «Средняя

общеобразовательного русско-татарской школы №150 Приволжского района г.Казани».

Диплом II степени:  
– **Дамир Мухаметшин**, ученик 9 класса лицея имени Лобачевского г.Казани;

– **Алсу Хаярова**, ученица 11 класса МБОУ Больше-тарханская СОШ Тетюшского муниципального района РТ;

Диплом III степени:  
– **Чулпан Сагдиева**, ученица 9 класса МБОУ «Большеметескинская СОШ имени Фатиха Хусни» Тюлячинского района РТ;  
– **Дарья Некрасова**, ученица 10 А класса МБОУ «Гимназия №7» Бугульминского муниципального района РТ.

Всех победителей и призеров олимпиады наградили дипломами, грамотами, ценными и поощрительными призами.

Поздравляем всех участников Олимпиады и желаем дальнейших успехов!

Госалкогольинспекция РТ

### Куда обратиться, если нарушены ваши права

Контактные данные специалистов по вопросам защиты прав потребителей:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекция Республики Татарстан).

Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94, тел.: (843) 278-92-00, 278-91-92.

Адреса сайтов: [gosalcogol.tatar.ru](http://gosalcogol.tatar.ru), [tatzpp.ru](http://tatzpp.ru).

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ:

■ **Альметьевский** (Альметьевский, Азнакаевский, Бавлинский, Бугульминский, Лениногорский, Ютазинский районы). Адрес: 423400, г. Альметьевск, ул. Шевченко, д. 88. Тел. (8553) 33-67-02

■ **Арский** (Арский, Атинский, Балтасинский, Кукморский, Сабинский, Тюлячинский районы). Адрес: 422000, г. Арск, ул. Банковская, д. 2а. Тел. (84366) 3-28-93

■ **Зеленодольский** (Зеленодольский, Апастовский, Буинский, Верхнеуслонский, Дрожжановский, Кайбицкий, Камско-Устьинский, Тетюшский районы). Адрес: 422250, г. Зеленодольск, ул. Засорина, д. 9. Тел. (84371) 4-58-78

■ **Казанский** (г.Казань, Высокогорский, Лаишевский, Пестрчинский, Рыбно-Слободский районы). Адрес: 420107, г. Казань, ул. Хади Такташа, д. 94. Тел. (843) 277-94-96

■ **Набережночелнинский** (г. Набережные Челны, Агрызский, Актанышский, Елабужский, Мамадышский, Мензелинский, Менделеевский, Тукаевский районы). Адрес: 423802, г. Наб. Челны, ул. Корчагина, д. 2а (комплекс 10/34а). Тел. (8552) 71-43-03

■ **Нижнекамский** (Нижнекамский, Аксубаевский, Заинский, Муслюмовский, Сармановский, Черемшанский районы). Адрес: 423570, г. Нижнекамск, ул. Бызова, д. 20а. Тел. (8555) 36-63-76

■ **Чистопольский** (Чистопольский, Алексеевский, Алькеевский, Нововешминский, Нурлатский, Спасский районы). Адрес: 422950, г. Чистополь, ул. Бебеля, д. 121д. Тел. (84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан). Адрес: 420111, г. Казань, ул. Большая Красная, д. 30, телефон горячей линии (843) 236-94-11.

Адрес сайта: [16.rosпотребнадзор.ru](http://16.rosпотребнадзор.ru). Консультационный центр для потребителей ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)».

Адрес: 420061, г. Казань, ул. Семеновна, д. 13а, тел. (843) 221-90-16. Адрес сайта: [fbuz16.ru](http://fbuz16.ru).



В настоящее время помимо Закона «О защите прав потребителей» действуют также Правила бытового обслуживания населения, утвержденные постановлением Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 №1514.

# Доверяй, но проверяй!

## Права потребителей при ремонте телефонов, бытовой и компьютерной техники

Диагностика оборудования или устранение недостатков являются возмездной работой и подпадают под правовое регулирование Правил, следовательно, должны во всех случаях сопровождаться заключением договора в письменной форме.

Правилами (пункт 4) предусмотрено, что договор о выполнении работ оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

- вид работы;
- цену работы;
- точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если работа выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

Правилами (пункт 4) предусмотрено, что договор о выполнении работ оформляется в письменной форме (квитанция, иной документ) и должен содержать следующие сведения:

– отметку об оплате потребителем полной цены работы либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена.

Если договор не содержит эти сведения, исполнитель не вправе требовать с потребителя



После ремонта бытовой техники исполнитель обязан осмотреть и продемонстрировать их работу

какой-либо оплаты за произведенные работы и должен вернуть потребителю вещь, поскольку не имеет законных оснований для её удержания.

Один экземпляр договора о выполнении работ выдается исполнителем потребителю. Только Договор о выполнении работ в отношении работы,

исполняемой в присутствии потребителя (например, диагностика неисправной техники), может оформляться также путём выдачи кассового чека, билета и др.

Помимо этого, статья 35 Закона устанавливает, что исполнитель отвечает за сохранность переданной в ремонт вещи.

Помните, что потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу после её принятия. Только с вашего согласия работа может быть оплачена при заключении договора в полном размере или путем выдачи аванса. У сервисного центра остается ваша вещь, и, если исполнитель уверен в качестве своей работы, он не будет настаивать на большой предоплате.

Ни при каких условиях не соглашайтесь на ремонт, если вам не предлагают заключить договор и подписать акт приёмки неисправной вещи.

Обязательно прочитайте договор (его образец, который должен быть в «уголке потребителя»). Вас должны насторожить такие условия, как «право исполнителя в одностороннем порядке изменить вид работ или их стоимость», отсутствие гарантийного срока или его формальный характер (например, 7 дней) на результаты выполненных работ, отсылка в договоре к другим документам

(тарифы, условия, приложения), которые размещены в интернете, но не предъявляются для ознакомления и не передаются вместе с договором.

При выдаче отремонтированной бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и приборов исполнитель обязан их осмотреть и продемонстрировать их работу (пункт 17 Правил).

При обнаружении отступлений от договора, ухудшающих результат работы, или иных недостатков в работе потребитель должен заявить об этом исполнителю. Указанные недостатки должны быть описаны в акте либо в ином документе, удостоверяющем приемку. Требуйте составления такого акта, ссылаясь на пункт 12 Правил.

После окончания работ требуйте подписания двустороннего акта о приёмке работ или проставления соответствующей отметки в договоре.

Казанский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ

# Лжезащитники: не за закон, а за наживу

## Как избежать обмана при получении юридических услуг

**Юридическая помощь требуется сплошь и рядом. Чаще всего потребители жалуются на навязывание платных дополнительных услуг, введение в заблуждение относительно нарушений прав потребителя и перспектив их восстановления, несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей. Желающих получить консультацию много, а значит, и мошенничество в сфере юридических услуг процветает. Ушлые «правозащитники» пользуются тем, что не все разбираются в законодательстве, и наживаются на этом.**

Наиболее часто объектом обмана недобросовестных фирм становятся люди пенсионного или предпенсионного возраста, не обладающие достаточными знаниями в юриспруденции. Самыми частыми нарушениями в этой сфере являются: заключение договора на проведение бесплатной юридической консультации и невозможности отказа от исполнения договора после его заключения; введение в заблуждение относительно присутствия в действиях продавцов или исполнителей услуг нарушений прав потребителя, а также перспективы восста-

новления якобы нарушенного права; составление лицами, оказывающими юридические услуги, заявлений в различные органы государственной власти, которые не имеют полномочий на рассмотрение вопросов, возникших у гражданина; намеренное непредставление потребителю необходимой и достоверной информации об услуге; несоответствие результата оказанной услуги ожиданиям потребителей, так как при заключении договора хозяйствующим субъектом гарантировалось положительное решение вопроса.

Хотелось бы еще раз напомнить, что прежде чем заключать договор на оказание юридических услуг, необходимо изучить информацию об исполнителе:

– сведения об исполнителе юридических услуг должны содержаться в договоре. Ознакомьтесь с отзывами клиентов, которые могут быть размещены, в том числе в интернете, а также со стоимостью предлагаемых услуг и ценой аналогичных услуг у других лиц или организаций.

– внимательно изучите предмет и условия договора, сроки его исполнения. Если в договоре описаны только услуги такие как «составление проекта жалобы» или «составление претензии» в многочисленные государственные органы исполнительной власти, то это означает оплату только за эти документы.

– откажитесь от подписания акта выполненных работ в момент заключения договора на оказание юридических услуг.

Обратите внимание на навязчивое предложение заключить договор на оказание

юридических услуг. В таких случаях до граждан доводится заведомо ложная информация, например, о том, что они якобы получают выплаты не в том объеме, которые по закону положены им от государства и в этой связи предлагается составить заявления в органы государственной власти. На практике каждый гражданин РФ вправе на бесплатной основе обращаться в письменной форме в государственные органы по возникшим проблемам. Кроме этого, стоит задуматься над предложением лиц, оказывающих юридические услуги, получить кредит или займ для оплаты этих услуг, а также над обещаниями выиграть дело, после которого все потраченные клиентом на оплату юридических услуг деньги, будут возвращены.

Если исполнитель не предоставляет клиенту возможности ознакомиться с условиями договора или не позволяет сделать копию документа, не дает необходимых разъяснений, в этом случае договор лучше не

заключать. Даже если вы подписали такой договор и внесли часть суммы, вы имеете право отказаться от исполнения договора и заявить требование о возврате уплаченных денежных средств. Важно помнить, что согласно ст. 32 Закона РФ «О защите прав потребителей», при отказе от услуги потребитель обязан оплатить исполнителю фактически понесенные расходы, связанные с выполнением обязательств по договору. Обратите внимание, что фактические расходы должны быть подтверждены соответствующими документами (например, подано исковое заявление в суд или предоставлен документ, подтверждающий выезд юриста в судебные органы и др.). При неудовлетворении требования потребителя о возврате уплаченных денежных средств, спор может быть разрешен только в судебном порядке.

Набережночелнинский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции РТ



В отдел развития и координации внутреннего рынка Арского территориального органа Госалкогольинспекции РТ поступило обращение по поводу нарушения сроков устранения недостатков в выполненной работе.

# За нарушение сроков – плати неустойку!

Вопрос заключался в том, что через шесть месяцев после изготовления и установки кухонного гарнитура обнаружился недостаток (отклеивалась пленка на фасаде). В связи с чем потребитель обратился к исполнителю с требованием об устранении недостатка. Исполнитель согласился с дефектом и забрал фасад для устранения недостатка в рамках гарантийных обязательств. Но прошло уже более четырех месяцев, а недостаток так и не был устранен. Во время телефонных разговоров исполнитель только обещал, но своих гарантийных обязательств не выполнял.

Специалист территориального органа потребителю дал разъяснение в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и оказал помощь в составлении проекта претензионного письма на имя исполнителя.

Отношения с исполнителем регулируются главой III



За каждый день просрочки исполнитель должен заплатить 3% от цены выполненной работы

Закона РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-1. Согласно ст.29 Закона потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

- соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора

о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также

вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В силу положений ст.30 Закона недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем. При этом назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.

За нарушение сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель должен заплатить потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере трёх процентов от цены выполненной работы (услуги) в соответствии с п.5 ст.28 Закона. Данное обращение разрешено в пользу потребителя, недостатки исполнителем были устранены.

**Арский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

# Закон – за потребителя

## Что делать, если цена на ценнике не совпадает с ценой в чеке

Довольно часто потребители при покупке товаров в магазине сталкиваются с ситуацией, когда цена на ценнике не соответствует цене в чеке. Продавцы обычно ссылаются на то, что ценник не актуален и его не успели или забыли поменять, и потребителю следует уточнять цену у кассира. В данной ситуации закон полностью на стороне потребителя и потребитель имеет полное право требовать продать товар по цене, указанной на ценнике.



Продавец обязан продать товар по цене, указанной в ценнике

Положениями ст.10 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» закреплена обязанность продавца своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного

выбора. В частности, потребитель имеет право на получение информации о цене товара в рублях и условиях его приобретения.

Также в соответствии с п.3 Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ

от 31.12.2020 №2463, продавец обязан обеспечить наличие ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, цены за единицу товара или за единицу измерения товара (вес, масса нетто, длина и др.).

Несоответствие цены указанной на ценнике цене в чеке –

это основание для отказа от договора купли-продажи и предъявления требования о возврате денежных средств, уплаченных за товар, и о возмещении убытков (ст.12 Закона №2300-1).

Если потребитель приобрел товар по цене, не соответствующей информации на ценнике, то в первую очередь, потребителю следует обратиться к продавцу или администратору магазина и потребовать продать товар по цене, указанной на ценнике (то есть вернуть разницу цен на ценнике и в чеке) либо осуществить полный возврат оплаченных за товар денежных средств.

В случае, если требования потребителя продавец отказался удовлетворить, то потребителю необходимо в первую очередь зафиксировать факт нарушения, в частности, сфотографировать ценник и сохранить чек, а также направить письменную претензию в адрес продавца, приложив к ней копию кассового чека и фотографии. Претензию следует составить

в двух экземплярах. Один экземпляр вручить администратору магазина лично, получив отметку о принятии, а в случае отказа в принятии, направить претензию заказным письмом по юридическому адресу продавца. Претензия должна быть рассмотрена и требование должно быть удовлетворено в течение 10 календарных дней с момента получения претензии.

Несоответствие цены товара на ценнике с ценой, указанной в чеке, – это административное правонарушение, наказание за которое предусмотрено ст.14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Кроме того, потребитель для удовлетворения имущественных требований имеет право обратиться с исковым заявлением в суд в порядке ст.11 ГК РФ и ст.17 Закона №2300-1.

**Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**



В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан по телефону обратился руководитель предприятия общественного питания с просьбой дать разъяснение законодательства о защите прав потребителей в части приобретения музыкального центра ненадлежащего качества. Дело в том, что предприятие приобрело музыкальный центр, который в течение гарантийного срока вышел из строя.

Руководителю предприятия дали разъяснение действующего законодательства о защите прав потребителей. Согласно Закону РФ «О защите прав потребителей» потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать



или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В связи с этим, действие настоящего Закона не распространяется на:

– отношения между гражданами, вступающими в договорные отношения между собой с целью удовлетворения личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– отношения, возникающие в связи с приобретением гражданином – предпринимателем товаров, выполнением для него работ или предоставлением услуг не для личных, семейных, домашних и иных нужд, а для осуществления предпринимательской деятельности;

– отношения, возникающие в связи с приобретением товаров, выполнением работ и оказанием услуг в целях удовлетворения потребностей предприятий, учреждений, организаций.

Таким образом, Закон РФ «О защите прав потребителей» не регулирует отношения между

предприятием общественного питания и продавцом по вопросу приобретения товара ненадлежащего качества.

Руководителю предприятия рекомендовано направить продавцу заявление с требованием заменить товар или вернуть деньги за товар ненадлежащего качества. В случае невыполнения требований заявителя продавцом в добровольном порядке обратиться в суд, руководствуясь Гражданским Кодексом РФ.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ

## Гарантия на благо потребителя

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан по телефону обратился потребитель с просьбой дать разъяснение законодательства о защите прав потребителей в части выполнения продавцом требований потребителя при обнаружении в течение гарантийного срока в товаре недостатка.

Как оказалось, потребитель приобрёл в магазине товар, на который согласно документу продавца установлен гарантийный срок продолжительностью шесть месяцев. По истечении гарантийного срока в товаре возникли недостатки. Ознакомившись с паспортом и гарантийным талоном на товар, покупатель обнаружил, что заводом-изготовителем на товар установлен гарантийный срок с большей продолжительностью, чем установленный продавцом, – двенадцать месяцев. Потребитель обратился к продавцу с требованием вернуть деньги за товар ненадлежащего качества. Однако продавец отказал в выполнении требований, так как истекла гарантия на товар, которая была установлена им.

Потребителю дано разъяснение Закона РФ «О защите прав потребителей». Так, пункт 6



статьи 5 Закона гласит, что продавец вправе устанавливать на товар гарантийный срок – период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, он обязан удовлетворить требования потребителя, в том числе заменить товар или вернуть за него деньги.

В силу пункта 7 данной статьи продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем. Продавец вправе принять обязательство в отношении недостатков товара, обнаруженных по истечении гарантийного срока, установленного изготовителем. Сохранение дополнительного обязательства продавца, срок действия такого обязательства и порядок осуществления потребителем прав по такому

обязательству определяется договором между потребителем и продавцом.

Таким образом, продавец вправе устанавливать гарантийный срок на товар меньшей продолжительности, чем завод-изготовитель. Он вправе увеличить гарантию на товар, то есть принять дополнительное обязательство.

В действиях продавца налицо нарушение действующего законодательства о защите прав потребителей. Потребителю рекомендовано направить продавцу претензию с требованием выполнить его законные права.

Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан



## Непроходящий дефект О возврате товара ненадлежащего качества

В Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ обратился гражданин В. с просьбой оказать правовую помощь в ситуации с приобретением автомобильного видеорежистратора ненадлежащего качества. Товар был приобретён в начале весны, но за этот период он уже дважды побывал на гарантийном ремонте сроком по сорок пять дней с одним и тем же дефектом. В этот раз видеорежистратор опять сломался. Покупателю надоело его ремонтировать, и он задался вопросом «Можно ли потребовать его замены?».

Потребителю дано разъяснение статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Видеорежистратор относится к технически сложным товарам. В случае возникновения недостатков в товаре по истечении пятнадцати дней после покупки, требования потребителя подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

– обнаружение существенного недостатка товара;

– нарушение установленных настоящим Законом сроков устранения недостатков товара;

– невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем тридцать дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

В данной ситуации дефект, который выявляется неоднократно, явно является существенным. В связи с этим, потребитель вправе потребовать его замены на товар этой же марки или на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены.

Потребителю предложено воспользоваться правовой помощью специалистов Альметьевского территориального органа Госалкогольинспекции РТ в подготовке претензии.

Альметьевский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан



В Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан по телефону обратилась гр.Х. с просьбой дать разъяснение законодательства о защите прав потребителей в части доставки крупногабаритного товара с недостатками продавцу на гарантийный ремонт.

Женщина, проживающая в сельской местности, приобрела достаточно дорогой двухкамерный холодильник. Через десять месяцев с момента покупки, в течение гарантийного срока, в холодильнике возникли недостатки. Потребитель сообщила об этом продавцу. Продавец согласился произвести гарантийный ремонт, но из-за поломки своего автомобиля, предложил покупателю доставить холодильник в магазин за его счёт. У потребителя возник резонный вопрос: «За чей счёт должна производиться доставка товара на гарантийный ремонт?».

Специалисты местного органа Госалкогольинспекции РТ дали потребителю разъяснение статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей». Пункт 7 настоящей статьи обя-

# Резонный вопрос

## Кто должен оплачивать доставку товара при поломке в течение гарантийного срока?



мости от расстояния доставить за свой счёт крупногабаритный товар и товар весом более пяти килограммов для ремонта, уценки, замены и возврата их потребителю. Однако в случае неисполнения данной обязан-

ности продавцом, доставка может осуществляться и потребителем, но при этом продавец обязан возместить связанные с этим расходы потребителю. Стоимость доставки должна быть подтверждена соответ-

ствующими документами (счёт, накладная и т.п.) и соответствовать ценам, действующим в данной местности. В случае возникновения разногласий по размеру возмещения спор решается в судебном порядке.

### Внимание!

Обязанность продавца возместить потребителю расходы по доставке товара возникает только в случае продажи товара с недостатками. Если продавцом будет доказана вина потребителя в возникновении недостатков товара, то он вправе отказать потребителю в возмещении понесённых им расходов по доставке товара.

В данном случае специалисты рекомендовали потребителю не терять время, доставить холодильник продавцу за свой счёт и потребовать возмещения понесённых расходов.

**Нижнекамский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Возврату не подлежит

### Можно ли вернуть бытовую химию надлежащего качества?

Товары бытовой химии представляют собой средства, которые предназначены для ухода за собственностью. За счет применения средств бытовой химии значительным образом сокращается время на уборку квартиры или транспортного средства. Они позволяют быстрее и эффективнее вывести какие-либо пятна, при этом не требуется прикладывать особые усилия, а вещи и предметы обихода сохраняют свой презентабельный вид. Что делать, если купленное средство не понадобилось, и вы хотите его вернуть?

В соответствии со ст.25 Закона РФ от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» товар надлежащего качества, который не подошел по цвету, размеру, фасону, комплектации,

габаритам можно вернуть в течение 14 календарных дней с момента совершения покупки. Однако из этого правила есть исключения. Они касаются, в том числе, и бытовой химии (стиральные порошки, мыло, отбеливатели, шампуни, средства ухода за обувью). Согласно Правилам продажи товаров по договору розничной купли-продажи от 31 декабря 2020 №2463, бытовая химия надлежащего качества возврату и обмену не подлежит.

Если товар ненадлежащего качества, то в этом случае вы вправе обратиться к продавцу с претензией.

Ненадлежащим качеством можно назвать дефекты купленных товаров или истечение срока их годности. Например, несоответствие структуры: если жидкость приобретает гелеобразную консистенцию, порошок сбился в плотные комки, гранулированные капсулы не держат форму и

т.д. Бывает и заводской брак, к примеру, не функционируют механические части (заедание дозатора, течь из распылителя и прочее). Взамен испорченной бытовой химии вы вправе потребовать:

■ возврата уплаченных денежных средств взамен бракованного изделия;

■ обмена на аналогичный товар надлежащего качества или другой, но с перерасчетом покупной цены;

■ возврата части денежных средств, то есть уменьшения стоимости купленного ненадлежащего качества изделия.

**Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Затянувшийся ремонт

В Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции Республики Татарстан обратилась гражданка С. с просьбой дать разъяснение законодательства о защите прав потребителей в ситуации с затянувшимся ремонтом мебели.

В конце прошлого года она приобрела кухонный гарнитур. Через некоторое время обнаружила, что на фасадных дверках, изготовленных из дорогого материала, появились неровности и пятна. В апреле текущего года потребитель обратилась к продавцу с требованием устранить недостатки. Продавец принял дефектные дверки, но до настоящего времени недостатки не устранил, откладывая под разными предлогами выполнение своих обязательств.

Специалисты местного органа Госалкогольинспекции РТ дали потребителю разъяснение действующего законодательства. Так, в силу статьи 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, потребитель вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков. Срок устранения недостатков согласно статье 19 Закона, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней. В соответствии со статьёй 23 Закона за нарушение сроков устранения недостатков продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

После полученной информации потребитель пришёл к выводу, что Закон полностью на его стороне. Ему оказали помощь в составлении претензии и разъяснили, что в случае невыполнения его требований в добровольном порядке, он вправе обратиться в суд за защитой нарушенных прав. Специалисты территориального органа готовы оказать правовую помощь в составлении проекта искового заявления.

**Чистопольский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**





Как показывает практика, большинство покупателей после покупки товара избавляются от чеков или просто теряют. Однако вскоре может прийти осознание, что товар не подошел по каким-то параметрам, или в нём имеются недостатки.

При обращении в магазин покупатель зачастую получает отказ в принятии товара ввиду отсутствия документов, подтверждающих покупку. В таких случаях важно знать и понимать, что отсутствие кассового чека – не основание для отказа потребителю в возврате товара, не лишает его права ссылаться на другие доказательства покупки, в том числе на свидетельские показания (статьи 18 и 25 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», статья 493 Гражданского кодекса РФ).

**Что же может являться доказательством приобретения товара?**

1. Если покупка была оплачена безналичным путем, то доказательством может служить выписка с банковского счета покупателя об авторизации и о совершении транзакции с указанием получателя платежа, итогов дебетовых и кредитовых операций и т.п., а также иные документы, подтверждающие перевод денежных средств при электронных или безналичных

# Если чек потерялся

## О возврате приобретенного в магазине товара при отсутствии чека



расчетах (пункт 43 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 №17).

Чтобы не тратить время на обращение в банк, можно еще при покупке попросить продавца прислать электронный чек письмом или смс-кой: такой чек «не выгорит» и не потеряется.

Направленный таким образом чек может отображаться в виде картинки, pdf-документа, ссылки с указанием даты, времени и суммы покупки. Покупателю достаточно нажать на ссылку и перейти на страницу с электронной версией чека. Такой чек можно сохранить в памяти

телефона или облачном хранилище и при необходимости, например, при возврате товара предоставить электронное подтверждение покупки.

2. Если покупатель оплатил товар наличными, выбросил бумажный чек, а электронный не получал, можно запросить в магазине поиск информации о покупке (восстановить чек).

3. Также в качестве доказательства приобретения товара может служить отметка магазина в документах, связанных с покупкой: гарантийный талон, паспорт оборудования или инструкция по эксплуатации.

4. Сведения о покупке могут быть зафиксированы на дисконтной карте, данные которой можно посмотреть в личном кабинете на сайте магазина или в базе продавца.

5. Свидетельские показания также могут служить доказательством покупки, например, если в момент покупки с покупателем был супруг, знакомый или друг, которые могут это подтвердить.

**Казанский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**

## Вопрос-ответ

На вопросы потребителей отвечают специалисты Консультационного центра ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в РТ»

**?** «На днях была у нотариуса, однако оказанной услугой осталась недовольна – нотариус не ответил на все мои вопросы при совершении нотариальных действий. Могу ли я предъявить претензию к нему в связи с нарушенными моими правами как потребителя услуг?»

**Альфия Р.»**

– Нет. В соответствии с п.6. Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 «О рассмотрении судами гражданских дел по спорам о защите прав потребителей» к отношениям по совершению нотариусом нотариальных действий законодательство о защите прав потребителей не применяется.

**?** «Люблю сыры и покупаю их достаточно часто, однако предпочтение отдаю твердым сортам сыра. В настоящее время многообразие сыров просто удивляет, и не всегда даже я знаю, какой это вид или тип сыра, а на упаковке данная информация отсутствует. Не является ли это нарушением?»

**Фарид Л.»**

– Отсутствие данной информации нарушением не является. В соответствии с п.77 Технического регламента Таможенного союза «О безопасности молока и молочной продукции» (ТР ТС 033/2013), принятого Решением Совета Евразийской экономической комиссии от 9 октября 2013 г. №67, термин, характеризующий вид и тип сыра (твердый, полутвердый, мягкий, свежий (без созревания), ломтевой, пастообразный), может не использоваться в сочетании с наименованием сыра.

**?** «Выбирал себе кроссовки. На этикетке было указано, что они кожаные, подошва резиновая. А вот из какого материала изготовлена стелька, информация отсутствовала. Её указание обязательно?»

**Николай Д.»**

– Нет, указание данной информации в маркировке при продаже обуви является обязательным. В соответствии с п.2 ст.9 Технического регламента, принятого Решением Комиссии таможенного союза от 9 декабря 2011 г. №876, для обуви дополнительная информация в маркировке должна содержать:

– модель и (или) артикул изделия;

– вид материала, использованного для изготовления верха, подкладки и низа обуви;

– инструкцию по уходу за обувью (при необходимости).

**В отдел развития и координации внутреннего рынка Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ обратилась жительница Набережных Челнов с вопросом по поводу приобретения обуви для дочери.**

Дело в том, что потребителем в течение установленного гарантийного срока на обувь, был обнаружен неоговоренный продавцом недостаток. Ботинки женские из натуральной кожи (материал верха) по факту оказались изготовленные из заменителя кожи.

Женщина рассказала, что купила дочери ботинки из натуральной кожи, что было подтверждено и продавцом, и этикеткой. Однако, надев их один раз, дочь стерла пяточную часть до крови, и вообще ей было в них некомфортно – обувь не дышала. Женщина обратилась в специализированную мастерскую для растяжки пяточной части и последующего комфортного ношения. Однако специалисты сказали, что растянуть их невозможно, потому что данная обувь изготовлена не из натуральной кожи, а из за-

# Преднамеренный обман

## Как потребителю защитить свои права

менителя, что подтвердили три специалиста после органолептического обследования кожи.

Не сомневаясь в компетенции специалистов, потребитель обратился в местный орган Госалкогольинспекции РТ с вопросом, как правильно поступить в этом случае. Выслушав внимательно женщину, специалисты вынесли свой вердикт:

– Магазин ввел в заблуждение потребителя, нарушил его право на достоверную информацию о товаре (ст. 8 Закона «О защите прав потребителей»). Кроме того, магазин совершил административное правонарушение, квалифицируемое по ст. 14.7 Кодекса об административных правонарушениях – «Обман потребителя».

В соответствии со ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе, в том числе, отказаться от исполне-



ния договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Специалисты отдела оказали потребителю помощь в составлении претензионного письма и порекомендовали обратиться с ним по месту покупки.

Через два дня они услышали радостное сообщение от жен-

щины: «Большое спасибо! Мне магазин вернул деньги. Они, конечно, не признали, что вводят потребителя в заблуждение, но такое быстрое решение моего вопроса говорит о правоте моих требований».

**Набережночелнинский территориальный орган Госалкогольинспекции РТ**



# Потребитель спрашивает

На вопросы отвечают специалисты Госалкогольинспекции РТ



Фото Надежды Артемьевой

## Купюра с недостатком

**?** «В магазине во время оплаты товара на кассе мне отказали в приеме денежной банкноты, так как у нее был слегка надорван уголок. Законно ли такое действие продавца?»

Альфия К.»

– Согласно указанию Банка России № 1778-У от 26.12.2006 у населения должны приниматься купюры со следующими недостатками:

- загрязненные;
- изношенные;
- надорванные;
- имеющие потертости;
- имеющие небольшие отверстия или проколы;
- с посторонними надписями;
- с пятнами;
- с оттисками штампов;
- купюры, утратившие углы или края.

Принимать их обязаны все без исключения предприятия и организации, вне зависимости от того, какая у них форма собственности. Если, например, кассир отказывается принимать купюру, он нарушает ст.ст. 426 и 445 ГК РФ, то есть, «необоснованно отклоняется от заключения публичного договора».

На основании вышеизложенного данный отказ будет незаконен.

## Право на информацию

**?** «Имеет ли право потребитель знакомиться со сведениями о показаниях общедомовых приборов учета?»

Рамиль Т.»

– В соответствии с подпунктом «е» пункта 31 Постановления Правительства РФ от 6 мая 2011 №354 «О предоставлении коммунальных услуг собственникам и пользователям помещений в многоквартирных домах и жилых домов» исполнитель обязан в течение одного рабочего дня со дня обращения предоставить потребителю по его требованию возможность ознакомиться со сведениями о показаниях коллективных (общедомовых) приборов учета (при их наличии).

**?** «До завершения гарантийного срока у меня сломалась стиральная машина. После проверки качества установлено, что она не подлежит ремонту. Какую сумму мне положено вернуть, так как с момента покупки цены на стиральные машины изменились?»

Наталья Д.»

– В соответствии с п.4 ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей» при возврате товара ненадлежащего качества потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения такого требования или, если требование добровольно не удовлетворено, на момент вынесения судом решения.

## Разницу в цене вернуть!



ru.freepik.com

## Будьте внимательнее к информации!

**?** «Купила крем в косметическом магазине. Дома обнаружила, что его срок годности истекает через 10 дней. Меня это, разумеется, не устроило. Возвращаюсь в магазин, прошу вернуть деньги – отказ, прошу поменять на аналогичный товар с большим сроком годности – забирают чек и крем и уходят, просят подождать. Приносят этот же крем со сроком годности на три месяца больше, наклейка явно переклеена. Я отказываюсь от крема, беру другой товар. В связи с этим прошу ответить, имеют ли право продавать косметические средства, до конца срока годности которых осталось меньше месяца, хотя срок их использования явно больше, и как мне грамотно поступить в такой ситуации?»

Ольга С.»

– Закон РФ «О защите прав потребителей» прямо запрещает продажу товаров по истечении срока их годности. Но это не означает, что до истечения срока годности их продажа разрешена во всех случаях.

Согласно ст. 472 ГК РФ товар, на который установлен срок годности, продавец обязан передать покупателю с таким

расчетом, чтобы его можно было использовать по назначению до истечения срока годности, если иное не предусмотрено договором.

То же прописано в п. 24 Правил продажи отдельных видов товаров. Однако знать, на какое время потребителю хватит приобретаемого количества товара с истекающим сроком



ru.freepik.com

годности, может только он сам. Поэтому Закон не запрещает предлагать такие товары для реализации. Ведь, например, вы могли приобрести этот крем для пользования не одним человеком, а всей семьей, что увеличило бы его расход в разы. Так что внимательно смотрите на срок годности и другую важную для вас информацию в маркировке и на упаковке товара, прежде чем оплатить его.

## Запах духов

**?** «Обязан ли продавец в магазине предоставить мне пробник на туалетную воду, или это решение остается на его усмотрение?»

Татьяна В.»

– Данная обязанность продавца закреплена Постановлением Правительства РФ от 31 декабря 2020 г. № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи...».

При продаже парфюмерно-косметических товаров потребителю должна быть предоставлена возможность ознакомиться с запахом духов, одеколонов, туалетной воды, а также иной парфюмерной продукции с использованием для этого бумажных листов, лакусовых бумажек, пропитанных душистой жидкостью, образцов-понюшек, предоставляемых изготовителями товаров, и другими доступными способами, а также с иными свойствами и характеристиками предлагаемых к продаже товаров (п.67 Особенности продажи парфюмерно-косметических товаров).



ru.freepik.com



Фото Надежды Артемьевой

## Обмену не подлежит

**?** «Купила ребенку рабочую тетрадь к школьному учебнику, но ошиблась с автором. Могу я ее заменить или вернуть денежные средства?»

Екатерина Н.»

В соответствии с п.14 Перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, утвержденному постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 №2463, не подлежат обмену непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

Рабочая тетрадь для учебника относится к непериодическим изданиям, следовательно, у вас отсутствует право на её возврат или обмен как товара надлежащего качества.

## За недовес – штраф

**?** «При покупке в магазине меня обвесили, продав вместо 1 кг 850 гр. огурцов. Данный факт был установлен после возникшего конфликта с продавцом магазина и контрольного перевешивания. Куда я могу обратиться для привлечения к ответственности продавца, и какое наказание ему за это грозит?»

Павел Р.»

– Часть 1 статьи 14.7 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях предусмотрена административная ответственность за обман потребителя (обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей, за исключением случаев, предусмотренных ч.2 ст.14.7 КоАП РФ. Совершение данного правонарушения влечет за собой наложение административного штрафа на граждан в размере от трех тысяч до пяти тысяч рублей; на должностных лиц – от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей; на юридических лиц – от двадцати тысяч до пятидесяти тысяч рублей.

Для привлечения виновных лиц к административной ответственности за совершенное правонарушение вам необходимо обратиться в Управление Роспотребнадзора по Республике Татарстан по адресу: ул. Большая Красная, д.30, г.Казань, 420111 или в территориальные органы организации. Данная категория дел возбуждается и рассматривается должностными лицами данного ведомства.



«При покупке товара в одном из магазинов города столкнулась с хамским отношением со стороны продавца. Остался неприятный осадок и пропало всякое желание покупать что-либо в этом магазине. Можно ли привлечь к ответственности продавца за грубость по отношению ко мне как к покупателю?»

Светлана К.»

На вопрос ответили специалисты отдела развития и координации внутреннего рынка Нижнекамского территориального органа Госалкогольинспекции РТ: – Закон РФ «О защите прав потребителей» не предусматривает

## Хамское отношение наказуемо

### Как избежать конфликта

ответственности за грубое отношение продавца к покупателю. Однако существует административная ответственность (ст.5.61 КоАП РФ). Если вдруг произошел такой инцидент, рекомендуем обратиться к руководителю торгового объекта в письменной форме. Поскольку Книга отзывов и предложений стала необязательной, то вместо неё у продавцов появилась новая обязанность – направлять клиенту ответ в случае поступления претензии.

В случае если конфликт с персоналом торговой точки не удалось

урегулировать административным методом, Гражданский кодекс РФ устанавливает гражданско-правовой способ защиты прав,

честь и достоинства граждан – в судебном порядке, но должна быть аргументированная доказательная база.

#### Внимание!

И продавцы, и покупатели должны соблюдать этикет, следить за уровнем культуры при торговом обслуживании, так как отсутствие уважения и понимания одной стороны к другой неизбежно приводит к возникновению конфликтов. Чтобы общение при торговом обслуживании приносило удовлетворение всем его участникам, необходимо, чтобы продавцы и покупатели (потребители) следовали определенным правилам, регламентирующим их поведение.

## Какого слоя мой костюмчик?



«Моя знакомая работает продавцом. На днях мы с ней разговаривали о требованиях к безопасности одежды, от нее я услышала впервые про изделия первого, второго и третьего слоя. Какие товары (изделия) относятся к каждому из данных видов слоев?»

Маргарита П.»

– В соответствии с п.2 ст.5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 017/2011 «О безопасности продукции легкой промышленности», принятого Решением Комиссии таможенного союза от 9 декабря 2011 г. №876, в зависимости от назначения и площади контакта с телом человека одежда и изделия подразделяется на одежду и изделия первого, второго и третьего слоя.

К одежде и изделиям первого слоя относятся изделия, имеющие непосредственный контакт с кожей человека, такие, как нательное и постельное белье, корсетные и купальные изделия, летние головные уборы, чулочно-носочные изделия, платки носовые, платочно-шарфовые изделия и другие аналогичные изделия.

К одежде и изделиям второго слоя относятся изделия, имеющие ограниченный контакт с кожей человека, такие, как платья, блузки, сорочки, брюки, юбки, костюмы без подкладки, свитеры, джемперы, пуловеры, головные уборы (кроме летних), рукавицы, перчатки, варежки, чулочно-носочные изделия зимнего ассортимента и другие аналогичные изделия.

К одежде и изделиям третьего слоя относятся изделия, предназначенные для надевания поверх одежды второго слоя, такие, как пальто, полупальто, куртки, плащи, костюмы на подкладке и другие аналогичные изделия.

Зеленодольский  
территориальный орган  
Госалкогольинспекции  
Республики Татарстан

«Купила полторы недели назад туфли. Не прошив в них и нескольких дней, на одной из них отошла подошва. При обращении с требованием о замене туфель к продавцу получила положительное решение, туфли мне заменили на абсолютно такие же, однако сейчас эти туфли подорожали на 2000 рублей. Производится ли перерасчет цены товара при замене товара ненадлежащего качества? Может мне должны были доплатить разницу в цене ввиду подорожания товара?»

Оксана Д.»

## Туфли с доплатой

### О перерасчете цены при замене товара

На вопрос потребителя ответили специалисты консультационного центра.

– В вашем случае никакой перерасчет цены не производится, так как товар ненадлежащего качества заменили на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула). В соответствии с п.1 и п.2 ст.24 Закона РФ №2300-1 в таких случаях перерасчет цены товара производится не должен.

Вот если бы товар ненадлежащего качества заменили бы на такой же товар другой марки (модели, артикула), тогда перерасчет имел бы место. Причем в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах; в случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, разница в ценах выплачивается потребителю.

Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент его замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом, цена заменяемого товара и цена передаваемого взамен товара определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

Консультационный центр  
ФБУЗ «Центр гигиены  
и эпидемиологии в РТ»

«Решила заказать платье в ателье. Дважды приходила на примерку, но в итоге платье получилось узкое, надеть его не могу. Что я могу предпринять в данном случае?»

Марина К.»

Согласно Закону «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 N 2300-1 потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать: безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги); соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги); безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (при этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь); возме-



щения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги). Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения требований потребителя. За их нарушение исполнитель обязан платить неустойку.

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный срок недостатки

не были устранены исполнителем или им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги).

Если работа выполняется полностью или частично из материала потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала и правильное его использование. При этом он обязан предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности материала; представить отчет об израсходовании материала и возратить его остаток.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала, принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить из него изделие в разумный срок, а при отсутствии однородного материала аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала, а также расходы, понесенные потребителем.