

СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)

Отношения потребителя и исполнителя в сфере услуг регулируются гл. III Закона. Они схожи с приобретением товара, но основной разницей станет договор о выполнении работ (об оказании услуг).

В договоре о выполнении работ (оказании услуг) может предусматриваться срок выполнения работы (оказания услуги).

Недостатки работы (услуги) должны быть устранены исполнителем в разумный срок, назначенный потребителем.

Требования потребителя об уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу (услугу) денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, предусмотренные пунктом 1 статьи 28 и пунктами 1 и 4 статьи 29 Закона, подлежат удовлетворению **в 10-дневный** срок со дня предъявления соответствующего требования.



БЕЗВОЗМЕЗДНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

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

Адреса сайтов:

<http://gosalcogol.tatar.ru>; <http://tatppp.ru>

Территориальный орган	Телефон
Альметьевский	(8553) 33-67-02
Арский	(84366) 3-28-93
Зеленодольский	(84371) 4-58-78
Казанский	(843) 277-94-96
Набережночелнинский	(8552) 71-43-03
Нижнекамский	(8555) 36-63-76
Чистопольский	(84342) 5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан) телефон горячей линии: **(843) 236-94-11** on-line консультация в «ВКонтакте»:

<https://vk.com/zpprpnrt>

Адрес сайта: <http://16.rosпотребнадзор.ru> Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)», тел. **(843) 221-90-16**

Адрес сайта: <http://fbuz16.ru>

Издается по заказу Госалкоголинспекции Республики Татарстан в рамках исполнения Подпрограммы «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2020 годы»

ПОНЯТИЯ ОБ ОСНОВНЫХ СРОКАХ, СВЯЗАННЫХ С ЗАЩИТОЙ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В рассматриваемых и удовлетворении претензий; обмене, возврате и других вопросах, связанных с потребителями, потребуют четко сформулированные сроки, фиксированные не желанием и как бы продавец с ответом, потянуть подольше с указанием вида, что «делает все от себя возможное», но Вы, как потребитель, всегда можете указать себя возмещением от 07.02.1992

потребитель на Закон РФ от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон), где все определено на государственном уровне.





СРОК СЛУЖБЫ ТОВАРА, ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК

Прежде всего, каждого потребителя волнует именно гарантийный срок товара. В течение какого времени продавец несет полную ответственность за исправность товара? Это положение, а также обязанность продавца (изготовителя) установить конкретные сроки службы определяет ст. 5 Закона.

Продавец вправе установить срок службы отдельных товаров, определять их потенциальную опасность по истечении данного срока годности. При этом на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Изготовитель (продавец) несет ответственность за недостатки товара, обнаруженные в течение срока действия дополнительного обязательства, в соответствии с абзацем второго пункта 6 статьи 18 настоящего Закона, а после окончания срока действия дополнительного обязательства - в соответствии с пунктом 5 статьи 19 настоящего Закона.

Согласно ст. 19 Закона гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

Срок годности товара определяется периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию.

Продолжительность срока годности товара должна соответствовать обязательным требованиям к безопасности товара.



СРОКИ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ ПО ПОВОДУ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

Открываем ст. 19 Закона и внимательно изучаем, как и когда мы можем обратиться к продавцу, если изделие сломалось, испортилось.

Во-первых, потребитель вправе предъявить требования к продавцу в отношении недостатков товара, если они обнаружены в течение гарантийного срока или срока годности.

ПОМНИТЕ!

В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены, потребитель вправе предъявить требования, если недостатки товаров обнаружены в разумный срок, но в пределах **2 лет со дня передачи их потребителю**, если более длительные сроки не установлены законом или договором.



СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ

РЕМОНТ ТОВАРА / Статья 20 Закона.

Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **незамедлительно**, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать **45 дней**.

В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования **в трехдневный срок** безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет.

ЗАМЕНА ТОВАРА / Статья 21 Закона.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) обязан заменить такой товар **в течение 3 дней** со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) - в течение двадцати дней со дня предъявления указанного требования.

Если у продавца (изготовителя, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) в момент предъявления требования отсутствует необходимый для замены товар, замена должна быть проведена **в течение 1 месяца** со дня предъявления такого требования.

ВОЗВРАТ СРЕДСТВ, ВОЗМЕЩЕНИЕ УБЫТКОВ, МОРАЛЬНОГО ВРЕДА / Статья 22 Закона.

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 либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) **в течение 10 дней** со дня предъявления соответствующего требования.