

## 2

### ЕСЛИ ЗАКЛЮЧЁН ДОГОВОР КУПЛИ-ПРОДАЖИ ТОВАРА



Если заключен договор купли-продажи товара, потребитель внёс предоплату, но товар в установленный срок не доставлен, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

- передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
- возврата суммы предварительной оплаты товара.



При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения причинённых ему убытков.



Неустойка за нарушение срока передачи предварительно оплаченного товара составляет 0,5% суммы предварительной оплаты товара за каждый день просрочки.



Сумма взысканной потребителем неустойки не может превышать сумму предварительной оплаты товара.



Срок удовлетворения требования о возврате уплаченной за товар суммы и возмещении убытков составляет 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.



Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.



#### КУДА ОБРАТИТЬСЯ за консультацией и правовой помощью в случае нарушения Ваших потребительских прав?

Контакты органов и организаций региональной системы защиты прав потребителей размещены на сайте «Защита прав потребителей в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре»

**[zpp.admhmao.ru](http://zpp.admhmao.ru)**  
во вкладке «Куда обратиться»

Департамент внутренней политики  
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
628006, г. Ханты-Мансийск, ул. Мира, 5  
[deppolitiki.admhmao.ru](http://deppolitiki.admhmao.ru)

Обеспечение защиты прав потребителей в Югре



### ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ НАРУШЕНИИ СРОКА ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА, ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТЫ





Если Вы заказали изделие, оплатили заказ частично или полностью, а в срок изделие Вам не доставили, **ЧТО ДЕЛАТЬ?**

Прежде всего, надо разобраться, какой договор Вы заключили: **договор о выполнении работы** (по изготовлению изделия) или **договор купли-продажи**.

Эти два случая регулируются разными нормами Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

В первом случае надо руководствоваться статьей 28 «Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)».

Во втором – статьей 23.1 «Последствия нарушения продавцом срока передачи предварительно оплаченного товара».

**Перед подписанием договора обратите внимание на информацию о сроке передачи товара или результата выполненной работы, в том числе в каких днях измеряется срок: календарных или рабочих.**

**Если срок отсутствует в договоре – настаивайте на его внесении в договор.**

1

## ЕСЛИ ЗАКЛЮЧЕН ДОГОВОР О ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТЫ



Если заключен договор о выполнении работы по изготовлению изделия и исполнитель нарушил сроки выполнения работы (начальные, промежуточные, конечные) или во время выполнения работы стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель по своему выбору вправе:

- *назначить исполнителю новый срок;*
- *поручить выполнение работы третьим лицам за разумную цену или выполнить её своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесённых расходов;*
- *потребовать уменьшения цены за выполнение работы;*
- *отказаться от исполнения договора и потребовать возврата уплаченной денежной суммы.*



*Потребитель вправе потребовать также полного возмещения причиненных ему убытков.*

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные из вышеуказанных требований.



*При отказе потребителя от исполнения договора о выполнении работы исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы, а также платы за выполненную работу, за исключением случая, если потребитель принял выполненную работу (подписал акт приемки работ).*



Срок удовлетворения требования об уменьшении цены работы, возмещении расходов по устранению недостатков, а также о возврате уплаченной денежной суммы и возмещении убытков составляет 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.



Неустойка за нарушение сроков выполнения работы или назначенных потребителем новых сроков составляет 3% цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором не определена – общей цены заказа.

Договором о выполнении работ может быть установлен более высокий размер неустойки.



*Если договором о выполнении работы установлен размер неустойки за просрочку ниже 3%, такое условие договора ущемляет права потребителя и признается недействительным.*



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

Требования потребителя не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы произошло вследствие непреодолимой силы или по вине потребителя.