



## ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ НАРУШЕНИИ ИСПОЛНИТЕЛЕМ СРОКОВ ВЫПОЛНЕНИЯ РАБОТ (ОКАЗАНИЯ УСЛУГ)

### Если исполнитель нарушил:

- сроки начала и (или) окончания выполнения работы (оказания услуги);
- промежуточные сроки выполнения работы (оказания услуги);
- или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок,

### потребитель по своему выбору вправе:

- ▶ назначить исполнителю новый срок;
- ▶ поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- ▶ потребовать уменьшения цены за выполнение работы (оказание услуги);
- ▶ отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги).

Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

Право выбора одного из указанных требований законодательно закреплено за потребителем.



### Важно знать!

*Назначенный потребителем срок устранения недостатков товара указывается в договоре или в ином подписываемом сторонами документе либо в заявлении, направленном потребителем исполнителю.*

## СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Требования	Сроки	Положение закона
Новые сроки выполнения работ (услуг)	Устанавливается потребителем	ст. 30 Закона о защите прав потребителей
Возмещение расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами	<b>10 дней</b> с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Уменьшение цены работы (услуги)	<b>10 дней</b> с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Возврат денежных средств за работу (услугу)	<b>10 дней</b> с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей
Возмещение убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора	<b>10 дней</b> с момента предъявления	п. 1 ст. 31 Закона о защите прав потребителей

## ВЫПЛАТА НЕУСТОЙКИ (ПЕНИ)

### Неустойка выплачивается в случае:

- нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги);
- нарушения назначенных потребителем новых сроков.



Исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку (пеню) в размере 3 % цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена - общей цены заказа. Более высокий размер неустойки (пени) может быть установлен договором о выполнении работ (оказании услуг).

Неустойка (пеня) за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа или предъявления потребителем соответствующих требований.

Неустойка (пеня) за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги).

## АЛГОРИТМ ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ



## ФОРМУЛА РАСЧЕТА НЕУСТОЙКИ (ПЕНИ)

$$\Sigma = \text{цена выполнения работы} \times \text{количество дней (часов) просрочки} \times 0,03 (3\%)$$

### Важно знать!

! Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

! Размер неустойки (пени) определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, исходя из общей цены заказа, существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно было быть удовлетворено исполнителем в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно удовлетворено не было.



### Внимание!

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

При необходимости личного приема или для составления проекта досудебной претензии потребитель могут обратиться в Министерство торговли и услуг Республики Башкортостан 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

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

[trade.bashkortostan.ru](http://trade.bashkortostan.ru)

Уфа - 2022

