

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

# КАК ВЕРНУТЬ ИЛИ ОБМЕНЯТЬ ТОВАР, КУПЛЕННЫЙ В КРЕДИТ?



**ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ВЕРНУТЬ ТОВАР,**  
приобретенный за счет  
потребительского кредита (займа):

- ▶ **НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ**
- ▶ **КАЧЕСТВЕННЫЙ**

### ЕСЛИ ТОВАР НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ

**Права потребителя:** замена на товар этой же марки (модели, артикула), замена на такой же товар другой марки (модели, артикула) с перерасчетом цены, уменьшение цены, ремонт, возврат денег.

**Сроки:**

- ▶ Замена товара – 7 дней, 20 дней – если необходима проверка качества, месяц – если товар для замены отсутствует.
- ▶ Возврат денежных средств и возмещение убытков, уменьшение цены товара – 10 дней.
- ▶ Ремонт по гарантии:
  - не более 45 дней, если срок оговорен в письменной форме;
  - незамедлительно, если срок устранения недостатков не оговорен в письменной форме.

При замене (обмене) товара продавец обязан обменять товар с недостатками на товар надлежащего качества.

В случае возврата продавцу товара ненадлежащего качества, приобретенного потребителем за счет потребительского кредита (займа), продавец обязан вернуть потребителю уплаченную за товар денежную сумму, а также возместить уплаченные потребителем проценты и иные платежи по договору потребительского кредита (займа).

### ЕСЛИ ТОВАР КАЧЕСТВЕННЫЙ

**Права потребителя:** обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Перечень товаров, не подлежащих возврату или обмену по указанным основаниям, приведен ниже.

**Сроки:**

- ▶ Обмен товара – в течение 14 дней, не считая дня покупки.
- ▶ Возврат денег – в течение 3 дней со дня возврата товара. При этом вернуть денежные средства за товар надлежащего качества возможно только при отсутствии аналогичного товара в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

### КАК ПРЕДЪЯВИТЬ ПРЕТЕНЗИЮ?

Претензию необходимо предъявить продавцу в двух экземплярах, один из которых, с отметкой о вручении, остается у потребителя. При отказе продавца принять претензию, ее следует направить заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения.

При возврате товара продавец возвращает потребителю полную стоимость товара.

**Договор купли-продажи товара и договор потребительского кредита (займа) – это два разных договора.**

Расторжение договора купли-продажи товара не влечет автоматического расторжения договора потребительского кредита (займа).

Поэтому не следует прекращать платежи по договору потребительского кредита (займа) до его расторжения. Это может повлечь наложение штрафных санкций со стороны кредитной организации.

## **ДОСРОЧНОЕ (ЧАСТИЧНО ДОСРОЧНОЕ) ИСПОЛНЕНИЕ ДОГОВОРА ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО КРЕДИТА (ЗАЙМА)**

Заемщик имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму полученного потребительского кредита (займа) или ее часть, уведомив об этом кредитора не менее чем за 30 календарных дней до дня возврата потребительского кредита (займа), если более короткий срок не установлен договором потребительского кредита (займа).

Заемщик в течение 14 календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа) имеет право досрочно вернуть всю сумму потребительского кредита (займа) без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

Заемщик в течение 30 календарных дней с даты получения потребительского кредита (займа), предоставленного на определенные цели, имеет право вернуть досрочно кредитору всю сумму потребительского кредита (займа) или ее часть без предварительного уведомления кредитора с уплатой процентов за фактический срок кредитования.

### **ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ВОЗВРАТУ ИЛИ ОБМЕНУ НА АНАЛОГИЧНЫЙ ТОВАР ДРУГИХ РАЗМЕРА, ФОРМЫ, ГАБАРИТА, ФАСОНА, РАСЦВЕТКИ ИЛИ КОМПЛЕКТАЦИИ**

(постановление Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55)

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.

8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).

9. Ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни.

10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.

11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства; часы наручные и карманные механические, электронно-механические и электронные, с двумя и более функциями).

12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.

13. Животные и растения.

14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

**ДЛЯ ПОЛУЧЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИИ И СОСТАВЛЕНИЯ ПРОЕКТА ДОСУДЕБНОЙ ПРЕТЕНЗИИ ПОТРЕБИТЕЛИ МОГУТ ОБРАТИТЬСЯ В ГОСУДАРСТВЕННЫЙ КОМИТЕТ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН ПО ТОРГОВЛЕ И ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПО АДРЕСУ**

📍 450008, г. Уфа, ул. Цюрупы, 13, кабинет 703

☎ 8 (347) 218-09-78 телефон «горячей линии»



с 9.00 до 18.00 часов по будням,  
перерыв с 13.00 до 14.00 часов



Уфа - 2019