

## Памятка потребителю: Неустойка за нарушение ваших прав



**Неустойка** — это денежная сумма, которую продавец/исполнитель обязан вам заплатить, если нарушил сроки исполнения обязательств:

- ❖ передачи предварительно оплаченного товара;
- ❖ устранения недостатков товара/работы;
- ❖ удовлетворения ваших законных требований (замена, возврат денег и т.д.).

### **ШАГ 1: Определение неустойки**

Основание для взыскания	Размер неустойки (в день)	От какой суммы считать
<b>1. Не передали предоплаченный товар в срок, либо когда товар потребителю передан, но без принадлежностей и документов к нему, что препятствует его использованию по назначению</b>	<b>0,5%</b>	<b>От суммы предоплаты</b>
<b>2. Нарушение срока удовлетворения требований потребителя при продаже товара ненадлежащего качества:</b> — ремонт, замена, возврат денег, уценка, возмещение убытков — не предоставили по заявлению подменный товар на время ремонта/замены	<b>1%</b>	<b>От цены товара</b>
<b>3. Нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг) или удовлетворения требований по работе (услуге)</b> — не начали/не закончили в срок, — не устранили недостатки работы, — не вернули деньги за некачественную работу — не выполнили новое назначенное требование — не возместили расходы или убытки	<b>3%</b>	<b>От цены работы/услуги (или всего заказа, если цена не разделена)</b>

### **Варианты взыскания неустойки по нескольким нарушениям:**

Основание для взыскания	Что можно взыскать
<b>1. По товарам длительного пользования (холодильник, авто и т.д.)</b> • Нарушен срок гарантийного ремонта • Не дали подменный товар на время ремонта	Две отдельные неустойки: 1) За просрочку ремонта (1% в день) 2) За непредоставление подменного товара (1% в день)
<b>2. По работам/услугам (ремонт, строительство и т.д.)</b> • Нарушен срок начала работ • Нарушен срок окончания работ	Две отдельные неустойки: 1) За просрочку начала (3% в день) 2) За просрочку окончания (3% в день)

Основание для взыскания	Что можно взыскать
<b>3. Смена требования</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы требовали ремонт (нарушен срок)</li> <li>• Затем не выполнено в срок новое требование (к примеру возврат денег)</li> </ul>	Неустойка по первому требованию взыскивается до предъявления нового требования.
<b>4. Продавец игнорирует решение суда</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Вы выиграли суд и взыскали неустойку до даты решения</li> <li>• Но продавец решение не исполняет</li> </ul>	Можно взыскать НОВУЮ неустойку за период с даты вступления решения суда в силу до дня его фактического исполнения.

## Шаг 2: ПОРЯДОК РАСЧЕТА

 **Сумма неустойки = (Расчетная сумма × Процентная ставка × Количество дней просрочки) ÷ 100**

- **Расчетная сумма:** сумма предоплаты (при 0,5%), цена товара (при 1%), цена работы/услуги (при 3%).
- **Начало периода:** день, следующий за днём истечения установленного законом или договором срока исполнения обязательства.
- **Окончание периода:** день фактического исполнения требования потребителя.
- **Предельный размер:** Неустойка не может превышать цену расчёта (сумму предоплаты или цену работы/услуги).


## ШАГ 3: ВАЖНЫЕ ОГРАНИЧЕНИЯ

 При **0,5%** — не больше суммы предоплаты.





 При **3%** — не больше цены отдельной работы или всего заказа.

**С какого числа считать дни:** Со следующего дня после истечения срока на исполнение вашего требования (например, после 10 дней с момента получения продавцом претензии).  
**ИСКЛЮЧЕНИЕ:** при нарушении срока передачи предварительно оплаченного товара - неустойка начисляется с даты, когда должны были передать товар.

**По какую дату считать:** До дня **фактического исполнения** (возврата денег, замены и т.д.).

 **Когда НЕ начисляется:** потребитель не может требовать неустойку (не явился для получения товара, либо уклонялся; не передал товар на гарантийный ремонт, либо не забирает после ремонта) или **наступление непреодолимой силы** (форс-мажор) — чрезвычайных и непредотвратимых при данных условиях обстоятельств (пожар, наводнение, военные действия, эпидемия, террористический акт и т.п.), если они непосредственно препятствовали исполнению обязательства.

## ШАГ 4: ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ

-  **Составьте претензию.** Четко укажите требование и срок. Рассчитайте и приложите расчёт неустойки.
-  **Надлежащее вручение претензии** (почтовое уведомление, распись на вашем экземпляре).
-  **Истечение установленного для ответа срока** (например, 10 дней для требований по товару) без удовлетворения требования.
-  **Подача иска в суд, в случае отказа или неудовлетворения требования.**

*Информация подготовлена Консультационным центром  
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*