

## **В каких случаях потребитель может требовать неустойку**

### **Вопрос:**

«В каких случаях потребитель может требовать от продавца выплаты неустойки и штрафов, в чем их разница и размер?».

### **Ответ:**

Неустойка - это денежная сумма, которая выплачивается за нарушение прав потребителей лицом, виновным в таком нарушении. Неустойка бывает двух видов: штраф и пеня. Штраф - твердая сумма, начисляемая по правилам, установленным законом. Например, в п. 6 ст. 13 Закона «О защите прав потребителей» установлена неустойка в виде штрафа в размере 50% от цены иска за отказ от добровольного удовлетворения требования потребителя. В остальных случаях в потребительских отношениях используется неустойка в виде пени. Так называется денежная сумма, которая начисляется за каждый день нарушения прав потребителей. Размер неустойки зависит от того, какие права потребителя нарушены.

За нарушение установленного договором купли-продажи срока передачи предварительно оплаченного товара потребителю продавец уплачивает ему за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

За нарушение сроков: устранения недостатков в купленном товаре, замены товара ненадлежащего качества, удовлетворения требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара, возмещении расходов на исправление недостатков товара, возврате уплаченной за товар денежной суммы, требования о возмещении убытков, причиненных потребителю вследствие продажи товара ненадлежащего качества либо предоставления ненадлежащей информации о товаре, а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню) в размере одного процента цены товара.

За нарушения прав потребителей при производстве работ (оказании услуг) по договору взыскивается неустойка (пеня) в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором о выполнении работ не определена - общей цены заказа. Сумма неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы или общую цену заказа. Взыскивается в случае нарушения сроков: выполнения работы, устранения недостатков, требования об уменьшении цены, о возмещении расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора.