

# ПАМЯТКА

## Когда у потребителя нет оснований требовать неустойку



Бывают ситуации, когда Закон о защите прав потребителей не предусматривает начисление неустойки. Тогда необходимо обращать внимание на наличие и условия специального закона, который регулирует отношения по конкретным видам услуг, работ или реализации определенных товаров. Кроме того, особенности могут устанавливаться в договоре с потребителем. Если в этих документах не предусмотрена неустойка за то нарушение, которое допущено, ее не оплатят.

Закон о защите прав потребителей не предусматривает неустойку в следующих случаях:

- продавец нарушил сроки возврата денег за товар надлежащего качества, приобретенный дистанционным способом;
- исполнитель несвоевременно вернул деньги при отказе потребителя от услуги надлежащего качества;
- продавец не провел экспертизу товара или нарушил срок ее проведения;
- продавец нарушил установленный предварительным договором срок заключения основного договора;
- исполнитель не возместил ущерб, причиненный некачественной работой или услугой (например, заливом квартиры);
- исполнитель не предоставил потребителю достоверную информацию об услуге.