Вопрос:Я приобрела варочную панель BOSCH, которая через 10 месяцев вышла из строя. Я отвезла ее в сервисный центр для проведения гарантийного ремонта. По истечении 50 дней панель мне не отремонтировали, и я написала заявление о возврате денег. Через 10 дней после этого мне позвонили из сервисного центра и сказали, что варочную панель наконец-то отремонтировали и мне нужно ее забрать. Вправе ли я отказаться от товара и правомерно ли мое требование о возврате денег?

**Ответ:**  
Согласно ст. 20 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

В соответствии со ст. 23 Закона, если в указанный срок недостатки товара не были устранены, Вы вправе по своему выбору предъявить иные требования, установленные ст. 18 Закона, в том числе и отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата стоимости товара.

Ваше требование о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной денежной суммы подлежит удовлетворению продавцом (изготовителем, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) в течение 10 дней со дня предъявления данного требования.

# Вопрос:Купила ткань и заказала в ателье пошив платья. При приемке заказа выяснилось, что на переднем полотнище платья имеется опал от утюга. Сотрудники ателье свою вину признали, но готовы выплатить мне только стоимость испорченной ткани, а деньги за пошив возвращать не собираются. Говорят, что свою работу по пошиву выполнили. Правы ли они?

**Ответ:**  
Отношения по выполнению работ из материала заказчика регулируются ст. 35 Закона РФ от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей», в соответствии с которой исполнитель отвечает за сохранность этого материала и правильное его использование.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала, принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала в разумный срок.

При отсутствии однородного материала аналогичного качества - возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала, а также расходы, понесенные потребителем.

В Вашем случае, исполнитель не прав, он обязан выплатить Вам двукратную стоимость приобретенной Вами ткани, а также возвратить уплаченную за пошив изделия денежную сумму.

Вопрос: Сдала сапоги в ремонт. Однако, находясь длительное время в отъезде, не смогла получить вовремя заказ. В течение какого срока может храниться у исполнителя вещь после выполненного ремонта?

**Ответ:**  
В соответствии с «Правилами бытового обслуживания населения в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 года №1025, в случае неявки потребителя за получением результата выполненной работы исполнитель вправе, письменно предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня такого предупреждения продать результат работы за разумную цену, а вырученную сумму, за вычетом всех причитающихся исполнителю платежей, внести в депозит в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.