



Министерство антимонопольного
регулирования и торговли
Республики Беларусь

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

7. Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация, исполнитель) не ответил или не удовлетворил Ваше требование, обращайтесь в государственный орган по защите прав потребителей, общественную организацию потребителей либо суд.

Государственные органы по защите прав потребителей:

- Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь – республиканский орган по защите прав потребителей;
- облизполкомы и Минский горисполком;
- районные и городские исполкомы, администрации районов города. **Обращаем внимание!** Указанные исполкомы рассматривают обращения **по первой инстанции** в досудебном порядке.

Министерство антимонопольного регулирования
и торговли Республики Беларусь
223030, г. Минск, ул. Кирова, 8, корп. 1

Телефон горячей линии:
+375 17 200 92 02

Адрес электронной почты:
mail@mart.gov.by

Сайт:
www.mart.gov.by

Организационную поддержку
акции «Право на службу людям» осуществляют:

Министерство юстиции Республики Беларусь
(www.minjust.gov.by)

Национальный центр правовой информации
Республики Беларусь
(www.ncpi.gov.by)

ООО «ЮрСпектр»
(www.urspectr.by)



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1. Внимательно знакомьтесь с информацией о товаре (технический паспорт, инструкция по эксплуатации, этикетка, ярлык и т.д.).

Информация о товаре должна быть **полной и достоверной на русском и (или) белорусском языках**.

Как правило, качественные товары можно обменять или вернуть в течение 14 дней с момента покупки, если вы обнаружили, что он вам не подходит.

Обращаем внимание! Данные требования подлежат удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Обращаем внимание! Есть Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778. Например, не подлежат обмену и возврату бижутерия, мебельные гарнитуры и наборы, парфюмерно-косметические товары и т.д.

Не подлежат обмену и возврату качественные продовольственные товары.

2. Внимательно читайте договор, оформленный при приобретении товара (работы, услуги).

Если условия договора противоречат требованиям законодательства, такие условия ничтожны. НО!

Многие условия о товаре (работе, услуге) не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки исполнения работы (услуги), потребительские характеристики товара (работы, услуги)).

Ваша подпись на договоре свидетельствует о том, что вы согласились со всеми условиями договора.

3. У лица, которое непосредственно подписывает договор от имени продавца (исполнителя), также желательно попросить документы, подтверждающие полномочия, и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.

4. Документом, подтверждающим факт оплаты товара (выполнения работы, оказания услуги), может быть: кассовый чек; иной платежный документ; квитанция к приходному

кассовому ордеру; документ (карт-чек (чек и др.), формируемый при оплате посредством банковских платежных карточек, электронных денег, систем дистанционного банковского обслуживания, АИС «Расчет»; иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги); проездной документ (билет).

Всегда берите чеки или иные документы, подтверждающие факт оплаты товара (работы, услуги). Все без исключения продавцы и исполнители услуг (работ) должны выдавать эти документы (и предприниматели на рынках в том числе!).

Подтвердить факт приобретения товара (работы, услуги) у конкретного продавца (исполнителя) может гарантийный талон; технический паспорт или иной документ, содержащий информацию о продавце (исполнителе), и (или) печать продавца (исполнителя), и (или) подпись предпринимателя (уполномоченного лица) продавца (исполнителя). Отсутствие указанных документов не лишает потребителя права на защиту своих прав.

Однако при отсутствии доказательств приобретения товара (работы, услуги) у конкретного продавца (исполнителя) последний может оспорить факт приобретения у него этого товара (выполнения работы, оказания услуги).

5. Если Вы приобрели некачественный товар, Вы вправе потребовать по своему выбору:

- замены товара качественным товаром. **Обращаем внимание!** Есть перечень товаров, замены которых можно требовать только при наличии в них существенных недостатков;

- безвозмездного ремонта;
- уменьшения покупной цены;
- возврата денег. **Обращаем внимание!** Возврат денег за некачественный товар вы можете потребовать **в любом случае** (даже если это технически сложный или дорогостоящий товар и в нем обнаружен незначительный недостаток).

Если работа (услуга) выполнена некачественно, вы вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);
- размерного уменьшения установленной цены работы (услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (услуги), если это возможно;
- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;
- возврата денег, уплаченных за некачественно выполненную работу (оказанную услугу). **Обращаем внимание!** Потребитель вправе заявить данное требование, если исполнитель не смог устранить недостатки в оговоренные сроки.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) исполнитель обязан в трехдневный срок

заменить или изготовить новое изделие в согласованный срок, а при невозможности – возместить двукратную цену материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

Указанные требования вы вправе предъявить, если недостаток носит производственный, конструктивный или иной характер, *произошедший* по вине продавца (изготовителя, исполнителя). Но если недостаток *произошел* по вашей вине – воспользоваться гарантиями Закона Вы не можете. Установить природу недостатка при возникновении спора поможет ЭКСПЕРТИЗА. Она должна быть проведена независимыми специалистами.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (исполнителем). Если в результате экспертизы качества товара (работы, услуги) установлена вина потребителя, последний обязан возместить продавцу (исполнителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара (работы, услуги) лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара (работы, услуги) **только в судебном порядке**, а также провести экспертизу товара (работы, услуги) за свой счет.

6. Если вы приобрели некачественный товар (работу, услугу), вы должны изначально обратиться к продавцу (исполнителю). Если продавца нет, вы имеете право обратиться по вопросу качества товара к изготовителю, поставщику, представителю. Потребитель вправе предъявлять требования о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организацией.

Вы можете написать заявление (желательно в 2 экземплярах, на вашем экземпляре принявший должен поставить дату принятия и расписаться) **либо оставить свою жалобу в книге замечаний и предложений**, которая должна быть предоставлена вам по первому требованию.

Потребитель вправе предъявлять претензии:

к продавцу по качеству товара в течение двух лет с момента приобретения товара, а если гарантийный срок более двух лет – в течение гарантийного срока; к изготовителю в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение 10 лет.

Потребитель вправе **предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги)**, если они обнаружены в течение гарантийного срока, а если он не установлен в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или трех лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе.

Обращаем внимание!

Когда вы принимаете работу или услугу (например, химчистка, парикмахерская, фото-услуги и т.д.) и в ней есть **явные недостатки** (то есть недостатки, которые очевидны), **вы должны заявить о них сразу!**