

Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары 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.

При приобретении товара Вы имеете право на ознакомление с документами продавца, подтверждающими его наименование и право на занятие деятельностью.

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

* * *

2. Всегда берите чек или иной документ, подтверждающий факт приобретения товара. Все без исключения продавцы должны выдавать эти документы (и предприниматели на рынках в том числе!).

Предъявить претензию по некачественному товару Вы можете и без такого документа при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара, в гарантийном талоне, расписке, наличие идентификационных знаков и т.д.).

При отсутствии доказательств приобретения товара у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

* * *

3. Качественный непродовольственный товар можно обменять или вернуть в течение 14

дней с момента покупки, если Вы обнаружили, что он Вам не подходит.

Данные требования подлежат удовлетворению, если:

- товар не был в употреблении;
- сохранены его потребительские свойства;
- имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Обращаем внимание!
Есть перечень качественных непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату (утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778). Например, не подлежат обмену и возврату ювелирные изделия, мебельные гарнитуры и наборы, парфюмерно-косметические товары и, белье и т.д.

Обращаем внимание!
Не подлежат обмену и возврату качественные продовольственные товары.

Требование потребителя о возврате денежных средств за качественный товар подлежит удовлетворению продавцом незамедлительно, максимальный срок - 7 дней. За нарушение данного срока продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены товара, установленной на день реализации товара.

* * *

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

- замены товара на качественный товар;
- безвозмездного ремонта;
- уменьшения покупной цены;
- возврата денег.

* * *

5. Обоснованные требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно, максимальный срок - 7 дней при заявлении требований:

• об уменьшении покупной цены товара;

• о возмещении расходов по ремонту товара;

• о возврате денег;

незамедлительно, максимальный срок - 14 дней при заявлении требований:

• о безвозмездном ремонте;

• при необходимости проведения экспертизы;

незамедлительно, максимальный срок - 1 месяц:

• о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества.

Потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение **7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.**

За нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя продавец, допустивший нарушение сроков, уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

Обращаем внимание!
Требования продавцу потребитель вправе предъявить, если недостаток носит производственный, конструктивный или иной характер, произошедший по вине продавца (изготовителя). 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, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом.

Обращаем внимание!

Если в результате экспертизы качества товара установлена вина потребителя, последний обязан возместить продавцу 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 лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара только в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет.

* * *

6. Возврат денег за некачественный товар Вы можете потребовать в любом случае (даже если это технически сложный или дорогостоящий товар и в нем обнаружен несущественный недостаток).

Обращаем внимание!

Есть перечень технически сложных товаров, замену которых можно требовать только при наличии в них существенных недостатков.

Дорогостоящий товар – товар, стоимость которого в 400 и более раз превышает размер базовой величины, установленный на день реализации потребителю товара.

* * *

7. Если вы приобрели некачественный товар, Вы можете предъявить претензию по качеству товара:

продавцу;
изготовителю;
поставщику, представителю, если продавца нет (банкротство, прекратил деятельность, у потребителя отсутствуют достоверные данные о продавце),

местонахождение изготовителя за пределами Республики Беларусь);

ремонтной организации (по вопросу ремонта).

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

* * *

8. 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 потребитель вправе обращаться в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение 10 лет.

* * *

9. Потребитель вправе вернуть товар ненадлежащего качества без потребительской тары (упаковки).

* * *

10. Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) 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 торговли Республики Беларусь – республиканский орган по защите прав потребителей;
- уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов.

15 Марта-День потребителя

Управление защиты прав потребителей
и контроля за рекламой
Министерства торговли Республики Беларусь

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

**Права потребителей при
приобретении товара**

Настоящая памятка подготовлена
в соответствии с положениями
Закона Республики Беларусь
«О защите прав потребителей»

**Минск
2012**