

## ***Актуальная информация для потребителей***

Цель национальной политики в **сфере защиты прав потребителей** — создание равных и реальных условий для реализации гражданами-потребителями своих законных прав и интересов.

Право потребителя на возврат и обмен товаров **надлежащего качества**.

В соответствии со статьей 28 Закона потребитель вправе вернуть товар **надлежащего качества** продавцу или обменять его на аналогичный товар в течение четырнадцати дней с момента передачи ему такого товара, если более длительный срок не объявлен продавцом.

### **Важно знать следующее!**

Требование потребителя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар:

- надлежащего качества;
- не был в употреблении;
- сохранены его потребительские свойства;
- не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь 14 июня 2002 г. № 778.

Право потребителя в случае продажи ему товара **ненадлежащего качества**.

В соответствии со статьей 20 Закона потребитель вправе предъявить продавцу одно из следующих требований:

- заменить недоброкачественный товар товаром надлежащего качества в случаях, установленных законодательством. Так, технически сложный или дорогостоящий товар по перечню, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь 14 июня 2002 г. № 778, потребитель вправе заменить в случае обнаружения существенных недостатков.

- уменьшить цену товара;
- отремонтировать товар;
- возместить расходы по ремонту;
- вернуть уплаченную за товар денежную сумму.

Для удовлетворения этих требований достаточно, чтобы в товаре имелся производственный недостаток.

**Необходимо помнить**, что потребитель сам выбирает требование, которое он предъявляет продавцу. При этом потребитель может выдвинуть требование продавцу о возмещении убытков, причиненных

ему в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора розничной купли-продажи либо возврата товара ненадлежащего качества продавцу только в случае документального подтверждения им размера убытков (чеки, квитанции и т.п.).

Потребитель также должен знать, что он вправе вернуть некачественный товар без потребительской тары (упаковки).

Вместе с тем, если продавец при продаже товара предупредил потребителя о наличии недостатков товара и сделал об этом отметку в документе, подтверждающем факт покупки, то потребитель не имеет права предъявлять претензии продавцу по данным недостаткам.

### **Проведение проверки качества и экспертизы товара.**

Продавец, к которому обратился потребитель с товаром ненадлежащего качества и заявил одно из требований, указанных в статье 20 Закона, обязан принять такой товар у потребителя и удовлетворить его требование, если не сомневается в его обоснованности.

Однако, в случае сомнения, Закон предоставляет продавцу право провести проверку качества товара. Проверка качества может быть проведена продавцом как самостоятельно (силами своих сотрудников), так и с привлечением специалистов сервисного центра, изготовителя и др.

На практике встречаются следующие нарушения требований Закона при проведении проверки качества продавцом:

- продавец отказывается принять товар ненадлежащего качества у потребителя без соответствующего заключения сервисного центра;
- неисполнение продавцом обязанности информирования потребителя о его праве на участие в проверке качества, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, также о месте и времени проведения проверки качества товара.

### **Важно знать следующее!**

- Согласно Закону потребитель вправе участвовать в проведении проверки качества лично или через своего представителя.
- Письменное уведомление потребителя Законом не предусмотрено.
- Проверка качества продавцом не является экспертизой качества товара.

Вместе с тем, зачастую продавец, а также сам потребитель принимают проверку качества, проведенную продавцом или уполномоченным сервисным центром за экспертизу.

*Справочно: экспертиза — система действий по установлению соответствия товаров (результатов выполненных работ, оказанных*

услуг) требованиям законодательства, условиям договора и (или) документации, выданной на товар (результат выполненной работы, оказанную услугу) изготовителем (исполнителем), а также информации о товаре (работе, услуге) фактическим характеристикам товара (работы, услуги), осуществляемых на основе специальных знаний в области науки, техники, искусства или ремесла и иных сферах деятельности (Положение о порядке проведения экспертизы товаров (результатов выполненных работ, оказанных услуг), достоверности информации о товарах (работах, услугах), утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14.01.2009 №26).

Согласно пункту 9 статьи 20 Закона экспертиза проводится при возникновении между потребителем и продавцом спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения.

**Важно знать следующее!**

- Экспертиза проводится за счет продавца.
- Потребитель вправе оплатить экспертизу самостоятельно, однако в этом случае продавец должен быть извещен о таком решении потребителя.
- Потребитель должен быть извещен продавцом о месте и времени проведения экспертизы в письменной форме.
- Потребитель вправе принять участие в проведении экспертизы товара лично или через своего представителя.
- В течение гарантийного срока доказывать отсутствие недостатка в товаре или его причину должен продавец, по истечении гарантийного срока - потребитель (например, найти эксперта, получить соответствующее заключение эксперта).
- Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.
- В случае несогласия с выводами экспертизы потребитель вправе оспорить заключение в судебном порядке.

Справочно: Информация об экспертных организациях размещена на сайте Минторга [www.mintorg.gov.by](http://www.mintorg.gov.by) (раздел "Защита прав потребителей"/ "Справочная информация"/ "Проведение экспертизы").

Для проведения экспертизы качества оказанных парикмахерских услуг в случае возникновения спора между потребителем и исполнителем в области определены следующие субъекты хозяйствования:

1. ОАО "Мир услуг Плюс";
2. ОАО "Полоцкбыт";
3. УО "Витебский государственный индустриально-педагогический колледж";
4. ЧУП "Салон на Успенской".

### **Сроки рассмотрения претензии продавцом.**

Законом Республики Беларусь "О защите прав потребителей" установлены сроки удовлетворения отдельных требований потребителя.

Продавец должен незамедлительно удовлетворить следующие обоснованные требования потребителя:

- уценку товара;
- возмещение расходов на устранение недостатков товара;
- выплату денежных сумм, уплаченных за товар (максимальный срок для удовлетворения данных требований не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцать дней);
- ремонт, устранение недостатков товара продавцом (максимальный срок – четырнадцать дней);
- замену товара ненадлежащего качества (максимальный срок – четырнадцать дней, а в случае отсутствия товара на момент обращения потребителя – один месяц);
- возмещение убытков, причиненных ему в связи с недостатками товара (максимальный срок - семь дней со дня предъявления потребителем размера убытков).

**Потребителю необходимо помнить**, что за нарушение сроков рассмотрения обоснованных требований потребителей статьей 26 Закона предусмотрена ответственность продавца в виде неустойки в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки.

Кроме того, в случае нарушения продавцом сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя, последний в соответствии с пунктом 2 статьи 26 Закона вправе изменить свое первоначальное требование на иное, предусмотренное законодательством (например, при нарушении срока ремонта, заменить указанное требование на замену некачественного товара качественным либо возврат денежных средств).