

# Памятка потребителю. Общие вопросы

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

**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 качественных непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату. 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, когда приобретаете какую-либо услугу (работу).**

**Обращаем внимание!** Если условия договора противоречат требованиям законодательства, такие условия – ничтожны.

Многие условия об услуге не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки исполнения услуги, потребительские характеристики результата услуги).

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

**3. При приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги) всегда просите продавца (исполнителя) предоставить Вам документы, подтверждающие его наименование и право на занятие этой деятельностью.** У лица, который непосредственно подписывает договор от имени продавца (исполнителя) также желательно попросить документы, подтверждающие полномочия, и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.

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

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 на качественный товар,
- безвозмездного ремонта,
- уменьшение покупной цены,
- возврат денег.

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- размерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно.
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы

**Если Вам некачественно оказали услугу либо выполнили работу,** изначально Вы можете потребовать от исполнителя исправить недостаток. И только, если он этого не сделает либо сделает с нарушением оговоренных сроков, Вы можете требовать возврата уплаченных денег и возмещения убытков.

**Обращаем внимание!** 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, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

**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.

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

**6. Возврат денег за некачественный товар Вы можете потребовать в любом случае** (даже если это сложно технический или дорогостоящий товар и в нем обнаружен несущественный недостаток). Есть перечень товаров, замену которых можно требовать только при наличии в них существенных недостатков.

**7. 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 поставщику, представителю. Потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организации.

**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.

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 **предъявить 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.

**8.** 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 – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей;
- уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов