Вопрос: **Купила в дорогом магазине футболку. Постирала ее в соответствии с указаниями на ярлыке, а она полиняла так, что одеть теперь ее невозможно. В магазине мне сказали, что они не знают, как я ее стирала и что с ней делала, поэтому возвращать деньги мне не будут. Как мне поступить в такой ситуации?**

Ответ: В этом случае решающее слово будет за экспертом, который может определить, действительно ли краситель оказался нестойким, и если это в самом деле так, то эта вещь считается с производственным дефектом. В таком случае магазин обязан вернуть деньги, причем не только за саму футболку, но и за экспертизу.

Вопрос: **Купил невесте обручальное кольцо, а оно оказалось ей мало. В магазине обменять кольцо на больший размер отказались, деньги не вернули. Правомерны ли действия продавцов магазина?**

Ответ: Магазин полностью прав. По общему правилу потребитель всегда может обменять качественный непродовольственный товар на аналогичный, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру. Такое право потребителя закреплено в Законе. Но в этом же Законе сказано, что не все товары надлежащего качества подлежат обмену или возврату, и что перечень таких товаров дан в специальном постановлении правительства РБ. В соответствии с этим постановлением изделия из драгоценных металлов относятся к товарам, не подлежащим обмену или возврату. В данный перечень также входят: предметы личной гигиены, парфюмерно-косметические товары, нижнее белье для детей и взрослых и некоторые другие предметы и вещи.

Вопрос: **В случае предъявления требования о возврате денежных средств за некачественный товар – каковы действия продавца (изготовителя, поставщика, представителя)?**

Ответ: Ненадлежащее качество товара не всегда является очевидным. В этой связи, в соответствии с пунктом 9 статьи 20 Закона продавцу предоставлено право при предъявлении требований потребителем по вопросу продажи ему товара ненадлежащего качества провести проверку качества товара в сроки, установленные законодательством для удовлетворения требования потребителя (например, при выдвижении требования о возврате денежных средств – в течение 7 дней). При возникновении спора о наличии и причинах недостатков товара продавец обязан провести независимую экспертизу качества товара за свой счет. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя. Вместе с тем, законодательством предусмотрено право потребителя на проведения экспертизы самостоятельно (в этом случае продавец (изготовитель) должен быть извещен о таком решении потребителя). Если в результате экспертизы товара будет установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы. Вместе с тем, согласно пункту 9 статьи 20 Закона в случае несогласия с выводами экспертизы потребитель вправе оспорить такое заключение в судебном порядке.

**Сроки удовлетворения требований потребителей**

Вопрос: **Какие установлены законодательством сроки для удовлетворения обоснованных требований потребителей?**

Ответ:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Требование потребителя** | **Сроки предъявления данного требования продавцу** | **Сроки реализации продавцом требования потребителя** | |
| **без проведения экспертизы** | **при проведении экспертизы** |
| **В отношении качественного товара** | | | |
| **Обмен/возврат доброкачественного товара***(Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату - (постановление Совета Министров Республики Беларусь 14 июня 2002 г. № 778))*(статья 28 Закона «О защите прав потребителей») | 14 дней со дня приобретения товара | Незамедлительно, максимальный срок не может превышать 7 дней | - |
| **Расторжение договора купли-продажи ввиду отсутствия необходимой информации о товаре** (пункт 1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей») | в разумные сроки | незамедлительно | - |
| **Предоставление товара из подменного фонда** *(Перечень товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар (постановление Совета Министров Республики Беларусь 14 июня 2002 г. № 778)* (пункт 2 статьи 22 и пункт 2 статьи 23 Закона «О защите прав потребителей») | в течение срока ремонта или замены товара | В течение ***3 дней*** - *со дня предъявления требования потребителем* | - |
| **Возмещение убытков, причиненных в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора** (пункт 2 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей») | в разумные сроки | В течение ***7 дней*** - *со дня подтверждения потребителем размера убытка* | - |

Вопрос: **С какого времени начинают исчисляться сроки удовлетворения обоснованных (письменных) требований потребителей?**

Ответ: В силу статьи 192 Гражданского кодекса Республики Беларусь течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.  
  
Таким образом, установленные Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» сроки, в течение которых должны быть удовлетворены обоснованные требования потребителей, необходимо исчислять со дня, следующего за днем, когда потребитель заявил свое требование продавцу (исполнителю, изготовителю, представителю, ремонтной организации).

**Гарантийный срок на товар**

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее - Закон) под гарантийным сроком понимается календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренные законодательством или договором, в течение которых товар (результат работы, услуга) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

Вопрос:  **Кто должен устанавливать гарантийный срок, и какой продолжительности он должен быть?**  
  
Ответ: В соответствии с пунктом 4 статьи 13 изготовитель обязан устанавливать на товар гарантийный срок в случаях и на условиях, предусмотренных законодательством.  
  
Гарантийный срок на товар, производимый за пределами Республики Беларусь, должен быть не менее гарантийного срока, предусмотренного законодательством Республики Беларусь для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь.  
  
Если изготовителем товара, производимого за пределами Республики Беларусь, установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок, предусмотренный законодательством для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь, поставщик обязан установить на такой товар гарантийный срок, предусмотренный законодательством. Таким образом, потребители, покупающие иностранные и отечественные товары, будут поставлены в равные условия. Поскольку эти сроки устанавливаются национальными стандартами, потребитель сможет получить подтверждение достоверности гарантийного срока.  
  
Если изготовитель (поставщик) не выполнил предусмотренную законодательством обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом,**то гарантийный срок на товар обязан установить продавец**.  
  
Кроме того, продавец вправе установить на товар:  
- дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, предусмотренного законодательством и (или) установленного изготовителем (поставщиком);  
- гарантийный срок на товар, на который гарантийный срок изготовителем (поставщиком) не установлен и обязанность по установке которого не предусмотрена законодательством.  
  
Необходимо помнить, что продавец не вправе устанавливать или объявлять гарантийный срок на товар меньше гарантийного срока, установленного изготовителем (поставщиком).

Вопрос:  **С какого момента исчисляется гарантийный срок?**  
  
Ответ: По общему правилу гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара потребителю. Из этого правила есть несколько исключений:  
- если дату передачи товара установить невозможно, то срок гарантии исчисляется с момента изготовления товара. Однако в случае если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года (пункт 2 статьи 21 Закона);   
-  для сезонных товаров срок гарантии исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Сегодня они исчисляются с момента наступления соответствующего сезона (например, в отношении обуви: для зимней — с 15 ноября, весенней и осенней — соответственно с 1 марта и 15 сентября, летней — с 1 мая). Однако если потребитель начал пользоваться сезонным товаром до указанных сроков и в ходе его использования обнаружены недостатки, то гарантийный срок исчисляется со дня начала использования такого товара, заявленного потребителем (пункт 3 статьи 21 Закона);  
- сроки исчисляются со дня реальной доставки товара потребителю, а при необходимости его установки или сборки – со дня установки или сборки, не только при продаже товаров по образцам, по почте (с доставкой товаров с использованием посылок, бандеролей и иных почтовых отправлений), в случае если момент заключения договора и момент передачи товара потребителю не совпадают, но согласно новой редакции Закона и при продаже по описаниям товаров, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет (пункт 4 статьи 21 Закона);  
- если потребитель лишен возможности пользоваться товаром вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, если товар нужно подключить, либо требуется специальная установка или сборка, а также если отсутствуют необходимые для использования товара детали, информация или в товаре обнаружен недостаток), срок гарантии исчисляется с момента прекращения обстоятельств, препятствующих использованию товара по назначению. Только в случае, когда день устранения препятствий в пользовании установить невозможно, срок гарантии исчисляется с момента заключения договора купли-продажи (пункт 4 статьи 21 Закона).

В соответствии со статьей 21 Закона потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в течение гарантийного срока или срока годности товара. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены либо гарантийные сроки составляют менее двух лет, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в течение двух лет со дня передачи таких товаров потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором.

Вопрос:  **Зачастую у потребителей возникает вопрос об исчислении гарантийных сроков, если изготовитель установил гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части основного изделия**.  
  
Ответ: Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части исчисляется в том же порядке, что и гарантийный срок на основное изделие, и он, как правило, считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.  
  
В случаях, когда на комплектующее изделие, составную часть основного изделия в договоре розничной купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части основного изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.  
  
Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

Вопрос:  **В случае проведения ремонта товара, на который установлен гарантийный срок, что происходит с этим сроком?**  
  
Ответ: В соответствии со статьей 20 Закона потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара. К сожалению, зачастую бывает так: продавец (сервисный центр) скрывает, что он обязан продлить гарантию, и утверждает, что продолжает течь «старая гарантия».  
  
В соответствии с частью 3 статьи 22 Закона в случае безвозмездного устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня предъявления потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.  
  
При безвозмездном устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливаются гарантийные сроки той же продолжительности, что и на замененные, которые исчисляются со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (часть 4 статьи 22 Закона).

Вопрос:  **Как быть, если гарантийный срок закончился?**  
  
Ответ: Охраняя интересы граждан, закон возлагает на изготовителя, поставщика и продавца, определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара. Так, в соответствии с требованиями статьи 14 Закона:  
- изготовитель (поставщик, исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы;  
- изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара (результата работы), выпуск и поставку запасных частей в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объемах и ассортименте в течение срока производства товара (выполнения работы), после снятия его с производства (прекращения выполнения работы) - в течение срока службы товара (результата работы), а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара (выполнения работы);  
- продавец обеспечивает возможность технического обслуживания (за исключением недвижимого имущества) и ремонта товара в течение гарантийного срока, а если гарантийный срок не установлен либо составляет менее двух лет, - в течение двух лет со дня реализации потребителю товара, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором.  
  
Кроме того, Закон защищает потребителя и в случае **проявления существенных недостатков в товаре и после окончания гарантийного срока либо двухлетнего срока эксплуатации**. В этом случае потребитель имеет право предъявить требования изготовителю, поставщику, представителю (пункт 6 статьи 21 Закона).  
  
В случае выявления существенных недостатков товара, в том числе производственных, конструктивных, рецептурных и иных недостатков, не связанных с износом, старением и другими физическими процессами в товаре, по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, последний вправе предъявить **изготовителю** следующие требования:  
- замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;  
- незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара;  
- возмещение расходов по устранению недостатков товара;  
- расторжение договора розничной купли-продажи, возврата уплаченной за товар денежной суммы.  
  
При этом потребитель по требованию и за счет изготовителя должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества (пункт 6 статьи 21 Закона).  
  
При предъявлении такого требования надо учитывать, что:  
- требование может быть предъявлено только изготовителю товара;  
- требование может быть предъявлено в течение срока службы, а если он не установлен – в течение десяти лет с момента передачи товара потребителю;  
- потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента.  
  
Потребитель вправе предъявить требования о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества, либо незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара, либо возмещении расходов по устранению недостатков товара **поставщику, представителю** в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара, если срок службы не установлен в случае:  
- экономической несостоятельности (банкротства) изготовителя;  
- приостановления или прекращения деятельности изготовителя;  
- отсутствия у потребителя достоверных сведений об изготовителе;  
- если место нахождения или место жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь.  
  
При невыполнении поставщиком, представителем указанных требований потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (пункт 6 статьи 21 Закона).  
  
**Права потребителей при нарушении сроков, установленных договором**

Вопрос:  **Какие требования имеет право предъявить потребитель исполнителю в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг)?**  
  
Ответ: В соответствии со статьей 30 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон), в случае если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель вправе по своему выбору:  
- назначить исполнителю новый срок, который указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги). В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные статьей 30 Закона;  
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;  
- потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за выполнение работы (оказание услуги);  
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги). При этом исполнитель не вправе требовать у потребителя возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случаев, когда потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).  
  
Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Кроме того, за нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель также уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги). Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.  
  
Неустойка за нарушение сроков взыскивается за каждый день просрочки вплоть до выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных статьей 30 Закона.  
  
Например, по договору оказания услуги исполнитель обязан выполнить работы по выравниванию стен в квартире с 4 по 11 мая 2014 года. Однако работу окончил 15 мая. В связи с этим, потребитель вправе предъявить исполнителю требование по выплате неустойки в размере 1% цены выполнения работы с 12 по 15 мая 2014 года, т.е. за 4 дня просрочки.

**Порядок возврата денежных средств за некачественный товар**

Вопрос: **Какие требования вправе предъявить потребитель в случае выявления недостатков в товаре?**  
  
Ответ: В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее - Закон) продавец обязан передать потребителю при заключении договора купли-продажи товар надлежащего качества. В случае выявления недостатков в товаре потребитель вправе по своему выбору потребовать одно из требований, указанных в статье 20 Закона:  
- замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;  
- соразмерное уменьшение покупной цены товара;  
- бесплатный ремонт;  
- возмещение расходов по ремонту;  
- возврат денег за некачественный товар.

Вопрос: **Кому потребитель имеет право предъявить требование о возврате денег за некачественный товар?**  
  
Ответ: Требования в отношении недостатков товара потребитель по своему усмотрению вправе предъявить в соответствии со статьей 21 Закона продавцу (изготовителю, поставщику, представителю).  
  
Ответственность за надлежащее качество товара (проявление в ходе эксплуатации скрытых недостатков) несет продавец (изготовителю, поставщику, представителю) в течение гарантийного срока на товар, а если он не установлен или составляет менее двух лет – в течение двух лет (статьи 20, 21 Закона).  
  
Потребитель вправе предъявить требования указанные в п. 1 ст. 20 Закона, за исключением требования соразмерного уменьшения цены товара, **поставщику, представителю** в случае:  
- экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя);  
- приостановления или прекращения его деятельности;  
- отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе);  
- место нахождения или место жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь.

При невыполнении поставщиком, представителем указанных требований, потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (п. 6 ст. 20 Закона).

Вопрос: **В течение каких сроков должны быть удовлетворены требования потребителя о возврате денег за некачественный товар?**  
  
Ответ: Обоснованные требования потребителя о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. Максимальный срок не может превышать семи дней, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцати дней (статья 25 Закона).  
  
В случае удовлетворения Ваших требований продавец не вправе удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за использования товара, потери им товарного вида и других подобных обстоятельств. В соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона Вы вправе помимо уплаченной за товар денежной суммы потребовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент удовлетворения Вашего требования. При этом потребитель по требованию и за счет продавца (изготовителя) должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить некачественный товар без потребительской тары (упаковки) (пункты 3 и 5 статьи 20 Закона).  
  
Кроме того, в соответствии со статьей 5 Закона потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара. Согласно пункту 2 статьи 25 Закона требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков. В соответствии с пунктом 1 статьи 26 Закона за нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителей продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю неустойку в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки.

Вопрос: **В каких случаях продавец (исполнитель) вправе не выдавать чек и какой документ в этих случаях можно потребовать от продавца (исполнителя)?**  
Ответ: В соответствии с пунктом 11 статьи 7 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» (далее – Закон) при реализации потребителю товара (выполнении работы, оказании услуги) продавец (исполнитель) обязан выдать ему кассовый (товарный) чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги). Требования настоящего пункта не распространяются на случаи, когда продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или разовую реализацию товаров на рынке (выполняющее работы, оказывающее услуги).  
  
***Справочно:****под документом, подтверждающим факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), - кассовый (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, надлежащим образом оформленный технический паспорт, инструкция по эксплуатации, руководство пользователя, иной документ, содержащий сведения о наименовании товара (работы, услуги), стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения товара (сроке выполнения работы, периоде оказания услуги), продавце (исполнителе), оформленный в порядке, установленном нормативными правовыми актами Республики Беларусь (статья 1 Закона).*  
  
Законодательством Республики Беларусь предусмотрено, что юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие розничную торговлю в торговом объекте с торговой площадью от 650 кв. метров и более, обязаны обеспечить в торговом объекте прием наличных денежных средств и осуществление расчетов с применением системных кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем (далее - КСА).  
  
Пунктом 31 Постановления Совета Министров Республики Беларусь и Национального банка Республики Беларусь от 6 июля 2011 г. № 924/16 «Об использовании кассового оборудования, платежных терминалов, автоматических электронных аппаратов, торговых автоматов и о приеме наличных денежных средств, банковских пластиковых карточек в качестве средства осуществления расчетов на территории Республики Беларусь при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, осуществлении деятельности в сфере игорного бизнеса, лотерейной деятельности, проведении электронных интерактивных игр» (с изменениями и дополнениями) юридические лица и индивидуальные предприниматели вправе принимать наличные денежные средства при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг и осуществлении лотерейной деятельности без применения кассового оборудования и (или) платежных терминалов.  
  
Отсутствие обязанности использовать КСА при приеме наличных денежных средств не освобождает продавца (изготовителя, исполнителя) от выдачи потребителю документа, подтверждающего оплату товара (выполнения работы, оказания услуги) в соответствии с Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

В соответствии с **Положением о порядке оформления документа, подтверждающего факт покупки товара (выполнения работы, оказания услуги), утвержденным постановлением Министерства торговли Республики Беларусь № 23 от 06.05.2002** при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без использования кассовых суммирующих аппаратов и специальных компьютерных систем документом, подтверждающим факт покупки товаров (выполнения работ, оказания услуг), являются:  
• товарный чек;  
• квитанция о приеме наличных денежных средств при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) без применения кассовых суммирующих аппаратов и (или) специальных компьютерных систем и платежных терминалов, форма которой утверждена постановлением Министерства торговли от 23.08.2011 № 34 «О мерах по реализации постановления Совета Министров Республики Беларусь от 6 июля 2011 г. № 912»;  
• квитанция к отрывному талону;  
• надлежащим образом оформленный технический паспорт, инструкция по эксплуатации, руководство пользователя;  
• иной документ, содержащий сведения о наименовании товара (работы, услуги), стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения, продавце (изготовителе, исполнителе).  
  
В документе, подтверждающем факт покупки товаров (выполнения работ, оказания услуг), должны обязательно содержаться сведения:  
1. о продавце (исполнителе) - наименование и место нахождения (юридический адрес). Индивидуальный предприниматель должен также предоставить информацию о своей фамилии, имени, отчестве, данные свидетельства о государственной регистрации (номер, дата выдачи, кем выдано);  
2. о товаре (работе, услуге):  
• наименование товара (работы, услуги);  
• марка либо модель, либо артикул, либо сорт товара (при их наличии);  
• цена товара (работы, услуги). При продаже развесных и мерных товаров - цена за единицу веса, меры, объема и стоимость покупки;  
• при продаже изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней - также проба, вес, цена за грамм, вид и характеристика драгоценного камня;  
• при выполнении работы, оказании услуги - наименование материала, запасных частей, комплектующих и т.д., их количество, цена за единицу веса, меры, объема и стоимость;  
• установленный гарантийный срок, если он не указан в другой документации, прилагаемой к товару (выполненной работе, оказанной услуге);  
• наличие недостатка (недостатков);  
• дата продажи товара или оформления заказа на работу, услугу, срок исполнения работы, услуги;  
• комплектность  
3. иные сведения, исходя из существа договора.

Вопрос: **В случае отсутствия у потребителя чека на товар, вправе ли он обратиться к продавцу по вопросу обмена либо возврата товара?**  
  
Ответ: Согласно статье 20 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон) отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его обоснованных требований.  
В соответствии со статьей 28 Закона требование потребителя об обмене либо возврате качественного товара подлежит удовлетворению в течение 14 дней, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.  
  
Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца.  
  
Таким образом, в случае предоставления иных доказательств (при отсутствии чека), обоснованные требования потребителя продавцом должны быть удовлетворены.

Вопрос: **Некоторые качественные товары возможно вернуть только в случае, если они находятся в герметичной упаковке. Что в этом случае необходимо понимать под «герметичной упаковкой»?**  
  
Ответ: В соответствии со статьей 28 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей», регулирующей вопросы возврата и обмена товаров надлежащего качества, потребитель вправе возвратить 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.  
  
Требование потребителя об обмене либо возврате товара надлежащего качества подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и не включен в Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный постановлением Совета Министров от 14 июня 2002 № 778 (далее – Перечень).

**Порядок преъявления претензий и исков**



Вопрос: **Как правильно вручить претензию продавцу (изготовителю)?**   
  
Ответ: Можно отправить претензию по почте заказным письмом или с уведомлением о вручении на юридический адрес продавца (изготовителя). Для этого необходимо точно знать наименование той организации, у которой потребитель приобрел товар ненадлежащего качества, и ее юридический адрес. Юридический адрес организации может совпадать с адресом магазина или филиала продавца (изготовителя) товара. Некоторые торговые предприятия продавца (изготовителя) товара имеют несколько магазинов, однако юридический адрес у них один.  
Претензию потребитель также может оставить в книге замечаний и предложений, которая должна находиться в каждом торговом объекте, объекте общественного питания и услуг.  
Желательно иметь копию претензии на тот случай, если продавец (изготовитель) не удовлетворит требования потребителя, либо удовлетворит ее частично. Копия претензии, а также документы, подтверждающие факт получения продавцом (изготовителем) претензии, понадобятся при обращении в суд.

Вопрос: **Каковы сроки рассмотрения претензии продавцом (изготовителем)?**   
  
Ответ: Законом установлены сроки удовлетворения отдельных требований потребителя. Поэтому обратите внимание на сроки рассмотрения вашей претензии продавцом (изготовителем).

Вопрос: **Каковы действия потребителя, если в досудебном порядке не удалось разрешить конфликтную ситуацию с продавцом?**  
  
Ответ: В случае, если конфликтная ситуация между потребителем и продавцом не разрешена в досудебном порядке, потребитель имеет право обратиться с **иском о защите своих прав в суд** по месту жительства или нахождения истца либо ответчика; исполнения договора либо причинения вреда (по выбору потребителя).  
  
Согласно **Закону** потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав.  
  
В случае обращения в суд потребитель, защищая свои права, будет сталкиваться только с гражданским процессом. При обращении в суд потребитель выступает в роли истца, а виновная сторона (изготовитель, исполнитель, продавец) - в роли ответчика. Цель суда состоит в окончательном разрешении спора между сторонами, определении их прав и обязанностей.

Вопрос: **Куда может обратиться потребитель за защитой своих прав?**  
  
Ответ: Для защиты своих интересов потребитель может обратиться:

- в местные исполнительные и распорядительные органы,  
- в общественные объединения потребителей;  
- с иском о защите своих прав в суд. В соответствии со статьей 257 Налогового кодекса Республики Беларусь (Особенная часть) потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.