

Добро пожаловать на лекцию
по защите прав
потребителей!!!!!!!!!!!!!!!!!!!!



Закон Республики Беларусь

от 9 января 2002 года

«О защите прав потребителей»

(в редакции Закона Республики Беларусь от 08 июля 2008 года)

защита прав потребителя при реализации товара

(в схемах)



ПОТРЕБИТЕЛЬ

физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (результат работы, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности



ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ (статья 5 Закона)

Потребитель имеет право на:

- ✦ просвещение в области защиты прав потребителей (статья 6);
- ✦ информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях) (статьи 7-8);
- ✦ свободный выбор товаров (работ, услуг) (статья 10);
- ✦ надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы) (статьи 11-12);
- ✦ возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда (статьи 15, 17, 18);
- ✦ государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством (статьи 41-44);
- ✦ общественную защиту своих прав (статья 47);
- ✦ создание общественных объединений потребителей (статья 46).

ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ (РАБОТАХ, УСЛУГАХ)- СТАТЬЯ 7 ЗАКОНА

в обязательном порядке должна содержать :

- ✘ наименование товара (работы, услуги);
- ✘ виды и особенности предлагаемых работ (услуг);
- ✘ сведения об основных потребительских свойствах товаров (результатов работ, услуг);
- ✘ цену и условия оплаты товаров (работ, услуг);
- ✘ гарантийный срок, если он установлен;
- ✘ дату изготовления, и (или) срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товаров (результатов работ);
- ✘ наименование (фирменное наименование), место нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), а также при наличии - импортера, представителя, ремонтной организации, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара и (или) техническое обслуживание товара; если изготовителем (продавцом, импортером, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) является индивидуальный предприниматель, - фамилию, собственное имя, отчество и место жительства индивидуального предпринимателя;
- ✘ сведения о подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению соответствия, требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;
- ✘ указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);
- ✘ количество или комплектность товара (результата работы);
- ✘ штриховой идентификационный код;
- ✘ необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования товарами (результатами работ, услугами), в том числе ухода за ними;
- ✘ иная информация, предусмотренная законодательством.

ИНФОРМАЦИЯ О ПРОДАВЦЕ И ТОВАРЕ, РЕАЛИЗУЕМОМ ПОСРЕДСТВОМ СЕТИ ИНТЕРНЕТ (ПУНКТЫ 4 И 9 СТАТЬИ 7 ЗАКОНА)

До момента заключения договора до сведения потребителя в глобальной компьютерной сети Интернет доводится следующая информация

В письменной форме на сайте

о субъекте торговли:

- наименование, фирменное наименование (ФИО для индивидуальных предпринимателей),
- юридический адрес, свидетельство о государственной регистрации (для индивидуальных предпринимателей),
- контактные номера телефонов,
- режим работы

о товаре:

- наименование товара,
- его цена и условия оплаты,
- гарантийный срок (если он установлен),
- наименование (фирменное наименование), место нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), при наличии - импортера, представителя, ремонтной организации; если изготовителем (продавцом, импортером, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) является индивидуальный предприниматель, - ФИО и юридический адрес;
- сроках и условиях доставки товара (пункты 4 и 9 статьи 7 Закона).

В устной форме, в том числе и при доставке

Иная информация, например:

- сведения об основных потребительских свойствах товаров
- дату изготовления, и (или) срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товаров (результатов работ), установленные в соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 13 настоящего Закона,
- сведения о подтверждении соответствия товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия;
- количество или комплектность товара (результата работы);
- штриховой идентификационный код,
- необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования товарами (результатами работ, услугами), в том числе ухода за ними,

Если потребителю при реализации товара через интернет-магазин не предоставлена возможность получить необходимую и достоверную информацию о товаре в момент доставки его, потребитель **вправе отказаться от приобретения товара без возмещения продавцу расходов, связанных с доставкой такого товара (статья 16 Закона).**

ТРЕБОВАНИЕ К ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ИНФОРМАЦИИ

Информация о товарах (работах, услугах) доводится до сведения потребителя (пункт 9 статьи 7 Закона):

- ✦ на белорусском или русском языке;
- ✦ четким и разборчивым шрифтом;
- ✦ в документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на потребительской таре (упаковке), этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).

Внимание!

Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случаев, когда она была сообщена или передана на иностранном языке по желанию потребителя.

ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ОБМЕН И ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА – СТАТЬЯ 28 ЗАКОНА

- ✦ Обмену и возврату подлежат только непродуктованные товары
- ✦ Обменять и вернуть товар надлежащего качества возможно в течение 14 дней
- ✦ Условия, при которых удовлетворяется требование о возврате либо обмене товара надлежащего качества:
 - 1 Товар не был в употреблении
 - 2 Сохранены его потребительские свойства
 - 3 Имеются доказательства приобретения у данного продавца
 - 4 Не подпадают под перечень непродуктованных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденным Правительством Республики Беларусь
- ✦ Требования потребителя подлежат удовлетворению незамедлительно. Максимальный срок – 7 дней
- ✦ Требования настоящей статьи **не распространяются**:
 - 1 Если продавцом является физическое лицо, осуществляющее реализацию товара в рамках ремесленной деятельности
 - 2 Если продавцом является физическое лицо, осуществляющий разовую реализацию товаров на рынке

КРУГ ОТВЕТСТВЕННЫХ ПЕРЕД ПОТРЕБИТЕЛЕМ (СТАТЬЯ 1 ЗАКОНА)

- ✘ **продавец** - организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителю по договору розничной купли-продажи
- ✘ **исполнитель** - организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю
- ✘ **изготовитель** - организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителю
- ✘ **поставщик** - организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющий на территории Республики Беларусь деятельность по реализации приобретенного товара другим организациям, индивидуальным предпринимателям, иным физическим лицам для использования его в предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием, в том числе организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по ввозу товара на территорию Республики Беларусь для его последующей реализации на территории Республики Беларусь (импортер)
- ✘ **представитель изготовителя, продавца, поставщика** - организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуального предпринимателя, осуществляющие деятельность на основании договора с изготовителем (продавцом, поставщиком) и уполномоченных им на принятие и (или) удовлетворение требований потребителей в отношении товара (результата работы, услуги) ненадлежащего качества
- ✘ **ремонтная организация** - организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющий устранение недостатков товара, в том числе в течение гарантийного срока, иное физическое лицо, осуществляющее ремонт товаров в рамках ремесленной деятельности
- ✘ **ремесленник, граждане, торгующие на рынках и в иных местах не более 60 дней в году, оказывающие услуги агротуризма (продавец, исполнитель, изготовитель)**

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ РЕАЛИЗАЦИИ ЕМУ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА (СТАТЬЯ 20 ЗАКОНА)

	Требования потребителя	Основание
Продавец	<ol style="list-style-type: none"> 1. замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества; 2. соразмерное уменьшение покупной цены товара; 3. незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара; 4. возмещение расходов по устранению недостатков товара. 5. расторжение договора розничной купли-продажи и возврат уплаченной за товар денежной суммы 	Потребителю продан товар ненадлежащего качества и его недостатки не были оговорены продавцом
Изготовитель	<ol style="list-style-type: none"> 1. замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества; 2. незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара; 3. возмещение расходов по устранению недостатков товара. 4. возврат уплаченной за товар денежной суммы 	Потребителю продан товар ненадлежащего качества и его недостатки не были оговорены продавцом
Поставщик Представитель	<ol style="list-style-type: none"> 1. замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества; 2. незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара; 3. возмещение расходов по устранению недостатков товара. <p><i>При невыполнении поставщиком, представителем указанных требований потребитель вправе:</i> возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы</p>	Потребителю продан товар ненадлежащего качества и его недостатки не были оговорены продавцом + в случае: экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе) места нахождения или места жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь
Ремонтная организация	незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара	Потребителю продан товар ненадлежащего качества и его недостатки не были оговорены продавцом



СУЩЕСТВЕННЫЙ НЕДОСТАТОК

неустранимый недостаток, либо недостаток:

- ✦ который не может быть устранен без:

несоразмерных расходов – расходов в размере 30 и более процентов от стоимости товара, определяемой на момент устранения недостатка

либо **несоразмерных затрат времени** – затрат времени, превышающий максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка

- ✦ проявляется вновь после его устранения
- ✦ либо другие подобные недостатки

ДОРОГОСТОЯЩИЙ ТОВАР

товар, стоимость которого в четыреста и более раз превышает размер базовой величины, установленный на день реализации потребителю товара

Размер базовой величины составляет **100 000 рублей**

(постановление Совета Министров Республики Беларусь от 02.11.2007 г. № 1446 «Об установлении размера базовой величины»)

$$100\ 000 \times 400 = 40\ 000\ 000$$

*Следовательно, товар стоимостью свыше 40 млн. рублей
будет считаться дорогостоящим товаром*

ГАРАНТИЙНЫЙ СРОК НА ТОВАР

Гарантийный срок - 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;

Гарантийный срок на товар обязан установить:

- изготовитель (исполнитель, поставщик) в случаях и на условиях, предусмотренных законодательством;
- продавец, если изготовитель (поставщик) не выполнил предусмотренную законодательством обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом

Продавец вправе установить на товар **дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока**, предусмотренного законодательством и (или) установленного изготовителем (поставщиком), а также гарантийный срок на товар, на который гарантийный срок изготовителем (поставщиком) не установлен и обязанность по установке которого не предусмотрена законодательством. Продавец не вправе устанавливать или объявлять гарантийный срок на товар меньше гарантийного срока, установленного изготовителем (поставщиком)

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.

Гарантийный срок для товаров с недостатками:

1. Продлевается на время бесплатного ремонта.
2. После замены товара гарантийный срок исчисляется заново.

Гарантийный срок исчисляется:

1. Со дня передачи потребителю.
2. Если нельзя установить день передачи - со дня изготовления.
3. Для сезонных товаров - со дня наступления сезона
4. Для товара, требующего специальной установки, подключения и т.п. - с даты установки, подключения и т.д.

**Продавец (изготовитель,
поставщик, представитель)**

Принять товар

Проверка качества
(при необходимости)

Обязан проинформировать потребителя:

- о его праве на участие в проверке качества товара,
- если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, - также о месте и времени проведения проверки качества товара.

Проведение экспертизы товара
за свой счет в порядке, установленном
Правительством Республики Беларусь.

При возникновении между потребителем и продавцом спора:

- о наличии недостатков товара
- о причинах их возникновения

Обязан проинформировать потребителя:

- о его праве на участие в экспертизе товара,
- о месте и времени проведения проверки качества товара.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ, СРОКИ ИХ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ

Требование потребителя	Сроки предъявления требования продавцу	Сроки реализации продавцом требования потребителя
Обмен/возврат доброкачественного товара	14 дней со дня приобретения товара	Незамедлительно, максимальный срок не может превышать 7 дней (статья 28 Закона)
По некачественному товару:	2 года со дня приобретения товара, если гарантийные сроки <u>более 2 лет</u> – в течение гарантийных сроков;	
ремонт	для сезонных товаров: с 1 апреля - весенне-летний ассортимент и с 1 октября - осенне-зимний ассортимент,	До 14 дней (пункт 1 статьи 22 Закона)
замена	для сезонной обуви: для зимней - с 15 ноября, весенней и осенней - соответственно с 1 марта и 15 сентября, летней - с 1 мая.	Незамедлительно , в случае проверки качества до 14 дней , в случае отсутствия товара на момент обращения потребителя – 1 месяц (пункт 1 статьи 23 Закона)
соразмерное уменьшение цены	Внимание! <i>Если в сезонном товаре в ходе его использования обнаружены недостатки до наступления соответствующего сезона, гарантийный срок исчисляется со дня начала использования такого товара, заявленного потребителем.</i>	Незамедлительно , в случае проверки качества - до 7 дней (пункт 1 статьи 25 Закона)
расторжение договора купли-продажи		Незамедлительно , в случае проверки качества - до 7 дней (пункт 1 статьи 25 Закона)
Предоставление товара из подменного фонда	в течение срока ремонта или замены товара	3 дня (пункт 2 статьи 22, пункт 2 статьи 23 Закона)
Расторжение договора купли-продажи ввиду непредоставления необходимой информации о товаре	в разумные сроки	Незамедлительно (статья 16 Закона)
О возмещении убытков, причиненных в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора	в разумные сроки	Незамедлительно , максимальный срок 7 дней со дня подтверждения потребителем <u>размера убытка</u> (пункт 2 статьи 25 Закона)

УБЫТКИ, НЕУСТОЙКА, ВЫПЛАЧИВАЕМАЯ ПОТРЕБИТЕЛЮ В РЕЗУЛЬТАТЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ НЕКАЧЕСТВЕННОГО ТОВАРА

- **Неустойка** (1% от стоимости товара) подлежит уплате за каждый день просрочки (статья 26):
 - сроков ремонта, замены, уценки товара, расторжения договора купли-продажи (возврата денежных средств);
 - сроков возмещения убытков, причиненных потребителю в связи с недостатками товара, расторжения договора либо возврата товара ненадлежащего качества;
 - сроков предоставления аналогичного товара из подменного фонда при ремонте либо замене некачественного товара на качественный;
 - сроков возврата уплаченной за товар денежной суммы при возврате товара надлежащего качества (статья 28).

- **Убытки** подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки (ст.15).

Под убытками понимаются расходы, которые лицо, чье право нарушено, произвело или должно будет произвести для восстановления нарушенного права, утрата или повреждение имущества (реальный ущерб) (статьи 14 Гражданского кодекса Республики Беларусь).

Внимание!

Убытки должны быть подтверждены потребителем!

Право потребителя на замену требования

В случае невыполнения обоснованных требований потребителя в сроки, предусмотренные Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей», потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, предусмотренные статьей 20 Закона (пункт 2 статьи 26 Закона).

Например.

Если потребителем заявлено требование о безвозмездном устранении недостатка в товаре (ремонт) и по истечении 14 дней товар не отремонтирован, то потребитель вправе заменить первоначальное требование на иное, например, на замену некачественного товара на качественный либо возврат уплаченной за товар денежной суммы.

После предъявления нового требования начинается исчисление нового срока в зависимости от заявленного требования.

РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ИМ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Замена товара ненадлежащего качества
(пункты 1-2 статьи 27 Закона)

- 1) на товар аналогичной модели (марки, типа, артикула и др.) перерасчет цены товара не производится;
- 2) на такой же товар другой модели (марки, типа, артикула и др.):
 - *если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен*, потребитель должен доплатить разницу в цене;
 - *если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен*, потребителю выплачивается разница в цене.

Внимание!

Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем), цена заменяемого товара и цена товара, предоставляемого взамен, определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ИМ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Соразмерное уменьшение покупной цены товара (пункт 3 статьи 27 Закона)

в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем такого требования, а если оно добровольно не удовлетворено, - на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

Размер суммы, подлежащей выплате, определяется соглашением сторон.

В качестве определения размера уменьшения покупной цены товара могут быть приняты следующие способы:

- определение суммы подлежащей выплате по среднерыночному тарифу на услуги по ремонту идентичного (аналогичного товара) с соответствующими недостатками;
- определение суммы подлежащей выплате по проценту потери товарного вида или потребительских свойств товара в связи с наличием соответствующих недостатков в товаре;
- выплата разницы между себестоимостью (оценочной стоимостью товара) ненадлежащего качества и заявленной рыночной стоимостью данного товара.

РАСЧЕТЫ С ПОТРЕБИТЕЛЕМ В СЛУЧАЕ ПРИОБРЕТЕНИЯ ИМ ТОВАРА НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Расторжение договора розничной купли-продажи
(пункт 4 статьи 27 Закона)

Потребитель вправе потребовать:

- возврат уплаченной за товар денежной суммы;
- возмещение разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а если требование добровольно не удовлетворено, - на момент вынесения судом решения.

ТРЕБУЮ
СОБЛЮДЕНИЯ
ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЯ!

