



Министерство антимонопольного  
регулирования и торговли  
Республики Беларусь

## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

7. 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 – республиканский орган по защите прав потребителей;
- облисполкомы и Минский горисполком;
- районные и городские исполкомы, администрации районов города. **Обращаем внимание!** Указанные исполкомы рассматривают обращения по первой инстанции в досудебном порядке.

Министерство антимонопольного регулирования  
и торговли Республики Беларусь  
223030, г. Минск, ул. Кирова, 8, корп. 1

Телефон горячей линии:  
+375 17 200 92 02

Адрес электронной почты:  
mail@mart.gov.by

Сайт:  
www.mart.gov.by

Организационную поддержку  
акции «Право на службу людям» осуществляют:

Министерство юстиции Республики Беларусь  
([www.minjust.gov.by](http://www.minjust.gov.by))

Национальный центр правовой информации  
Республики Беларусь  
([www.ncpi.gov.by](http://www.ncpi.gov.by))

ООО «ЮрСпектр»  
([www.urspectr.by](http://www.urspectr.by))



## ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

**Потребитель** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использовать 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 непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778. 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, оформленный при приобретении товара (работы, услуги).

**Если условия договора противоречат требованиям законодательства, такие условия ничтожны. НО!**

Многие условия о товаре (работе, услуге) не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки исполнения работы (услуги), потребительские характеристики товара (работы, услуги)).

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

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

**4.** Документом, подтверждающим факт **оплаты** товара (выполнения работы, оказания услуги), может быть: кассовый чек; иной платежный документ; квитанция к приходному

кассовому ордеру; документ (квитанция, чек и др.), формируемый при оплате посредством банковских платежных карточек, электронных денег, систем дистанционного банковского обслуживания, АИС «Расчет»; иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги); проездной документ (билет).

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

Подтвердить факт приобретения товара (работы, услуги) у конкретного продавца (исполнителя) может гарантийный талон; технический паспорт или иной документ, содержащий информацию о продавце (исполнителе), и (или) печать продавца (исполнителя), и (или) подписи предпринимателя (уполномоченного лица) продавца (исполнителя). Отсутствие указанных документов не лишает потребителя права на защиту своих прав.

Однако 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 качественным товаром. **Обращаем внимание!** Есть перечень товаров, замены которых можно требовать только при наличии в них существенных недостатков;

- безвозмездного ремонта;

- уменьшения покупной цены;

- возврата денег. **Обращаем внимание!** 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).

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

- безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);

- размерного уменьшения установленной цены работы (услуги);

- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (услуги), если это возможно;

- возмещения понесенных расходов по устранению недостатков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;

- возврата денег, уплаченных за некачественно выполненную работу (оказанную услугу). **Обращаем внимание!** Потребитель вправе заявить данное требование, если исполнитель не смог устранить недостатки в оговоренные сроки.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) исполнитель обязан в трехдневный срок

заменить или изготовить новое изделие в согласованный срок, а при невозможности – возместить двукратную цену материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

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.

**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.

**6. 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 изготовителю, поставщику, представителю. Потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организацией.

**Вы можете написать заявление** (желательно в 2 экземплярах, на вашем экземпляре 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.

**Обращаем внимание!**

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