

Плакат «О правах потребителей»

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703:

1. ПОТРЕБИТЕЛЬ* ИМЕЕТ ПРАВО НА:

1.1. надлежащее качество и безопасность товаров, продукции общественного питания (далее – товар, если иное не предусмотрено текстом настоящего плаката), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара;

1.2. своевременную необходимую и достоверную информацию о товарах, а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках);

1.3. свободный выбор товаров;

1.4. обмен или возврат (в течение четырнадцати дней с момента приобретения) непродовольственного товара надлежащего качества, не бывшего в употреблении. Исключение составляют непродовольственные товары надлежащего качества, не подлежащие обмену и возврату согласно постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требования об обмене или возврате товара надлежащего качества.

Продовольственные товары надлежащего качества обмену и возврату не подлежат;

1.5. в случае приобретения товара ненадлежащего качества по своему выбору вправе потребовать от продавца** :

замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества (за исключением технически-сложного товара бытового назначения);

соразмерного уменьшения покупной цены товара;

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

** Продавец - субъект торговли, осуществляющий розничную торговлю, субъект общественного питания, реализующие товары, продукцию общественного питания.

незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
возмещения расходов по устранению недостатков товара;
расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за некачественный товар денежной суммы, а также возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя.

Требования потребителя о возврате денежных средств, уменьшении покупной цены, возмещении расходов по устранению недостатков товара подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно или в течение 7 дней со дня их предъявления. За нарушение данного срока продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены товара, установленной на день реализации товара.

Требования потребителя о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества, безвозмездном устранении недостатков подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно, в случае если удовлетворить данные требования незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их удовлетворения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. При отсутствии у продавца необходимого для замены товара на день предъявления потребителем требования о его замене продавец должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования.

Потребитель вправе вернуть товар ненадлежащего качества без потребительской тары (упаковки).

1.6. возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара, недостаточной и недостоверной информации о товаре.

2. ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН:

2.1. реализовывать качественные и безопасные товары, надлежащей комплектности и количества;

указывать цену товаров в белорусских рублях. Указание цены в белорусских рублях и иностранной валюте допускается в установленных законодательством Республики Беларусь случаях реализации товаров за иностранную валюту.

2.2. предоставлять потребителю сведения:

на вывеске и (или) информационной табличке о своем наименовании (фирменном наименовании), а если продавцом является индивидуальный предприниматель – фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется), наименовании торгового объекта, объекта общественного питания (далее – торговый объект, если иное не предусмотрено текстом

настоящего плаката) (при наличии такого наименования), типе розничного торгового объекта, типе и классе объекта общественного питания и режиме работы;

в торговом объекте:

о номере, дате получения специального [разрешения](#) (лицензии), сроке его действия, и органе его выдавшем, если деятельность, осуществляемая в торговом объекте, подлежит лицензированию;

о дате внесения сведений о торговом объекте в Торговый [реестр](#) Республики Беларусь;

через ценники, маркировку, этикетки, документацию, прилагаемую к товарам, листы-вкладыши, меню и иным способом – о наименовании товара, основных потребительских свойствах товара, цене товара и условиях приобретения, гарантийных сроках, сроках годности или сроках хранения, сроках службы, дате изготовления, наименовании и месте нахождения изготовителя, импортера, ремонтной организации, правилах и условиях эксплуатации, количестве или комплектности товара, иные сведения, которые в соответствии с законодательством или заключенными договорами обязательны для предоставления потребителю, в том числе относящиеся к договору сведения по просьбе потребителя;

при предоставлении скидок информация об их размере доводится до покупателей в процентном отношении к установленной цене товаров либо в абсолютном выражении в денежных единицах;

при реализации конфискованного или обращенного в доход государства иным способом товара потребителю должна быть предоставлена информация о том, что товар является конфискованным или обращенным в доход государства;

при реализации товаров, бывших в употреблении, имеющих недостатки или в которых устранялись недостатки, на товарном ярлыке и в документе, подтверждающем факт приобретения товаров, потребителю должна быть предоставлена информация об этом;

по требованию потребителя предоставить информация о составе пищевых продуктов, блюд, кулинарных изделий, указанных в меню, способах их кулинарной обработки;

в местах продажи соответствующих товаров – перечни товаров (при условии торговли этими товарами), утвержденные постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 "О мерах по реализации Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей":

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату;

Перечень технически сложных товаров, при обнаружении существенных недостатков которых (существенного нарушения требований к их качеству), потребитель вправе требовать их замены;

Перечень товаров длительного пользования, в том числе комплектующих изделий и составных частей основного изделия, которые по истечении определенного срока могут представлять опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды, срок службы которых обязан устанавливать изготовитель;

Перечень товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар;

Положение о порядке предоставления потребителю на период ремонта или замены товара длительного пользования безвозмездно во временное пользование аналогичного товара;

2.3. создавать условия для примерки, проверки работоспособности, комплектности, количества приобретаемых товаров;

2.4. осуществлять расчеты за товары как наличными деньгами, так и в безналичном порядке;

2.5. выдавать потребителю кассовый (товарный) чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара;

2.6. располагать кассовое оборудование в местах, доступных для визуального просмотра покупателем информации индикатора потребителя кассового оборудования (при его наличии), отображающего сумму денежных средств, проведенную по кассовому оборудованию, за исключением кассового оборудования, используемого в объектах общественного питания, технологическими регламентами которых предусмотрено обслуживание покупателя за столиком, а также кассового оборудования, встроенного в автоматические электронные аппараты, торговые автоматы;

2.7. располагать средства измерений таким образом, чтобы покупатель видел процесс взвешивания (отмеривания) товаров, за исключением объектов общественного питания, технологическими регламентами которых предусмотрено обслуживание покупателей за столиком;

2.8. передавать покупателю товары надлежащего качества в таре и (или) упаковке, за исключением товаров, которые по своему характеру не требуют затаривания в тару и (или) упаковку, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности с относящимися к товарам документами и принадлежностями;

2.9. передавать товары в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы. Вид такой упаковки определяется продавцом. Исключения составляют упаковки тортов, наборов пирожных, продаваемых в розлив напитков, цена которых включается в розничную цену товаров;

2.10. обслужить потребителей, находящихся в торговом объекте до момента окончания его работы;

За 10 минут до окончания времени работы продавец может предупредить покупателей о том, что время работы заканчивается и обслуживание покупателей прекращается в соответствии с режимом работы. Вход покупателей в рестораны, кафе может быть прекращен за 30 минут, в другие объекты общественного питания - за 15 минут до их закрытия.

2.11. обеспечить обслуживание вне очереди потребителей, которым предоставлены льготы по торговому обслуживанию;

2.12. предоставлять потребителю по его требованию книгу замечаний и предложений.

3. ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

3.1. реализовывать товар по истечении установленного на него срока годности и (или) срока хранения, срока службы, а также товара, на который должен быть установлен срок службы, срок годности и (или) срок хранения, но не установлен;

3.2. обуславливать приобретение товара обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с его продажей, за исключением случаев, когда товар по техническим требованиям не может быть собран и (или) установлен (подключен) без участия соответствующих специалистов;

3.3. предоставлять дополнительные платные услуги потребителю без его согласия.

4. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

4.1. Государство обеспечивает потребителям защиту их законных интересов через уполномоченные государственные органы в пределах их компетенции, а также суд.

4.2. В случае конфликта Вы можете обратиться:

Собственник торгового объекта (наименование юридического лица, ФИО руководителя; ФИО индивидуального предпринимателя)	Адрес Телефон
Директор (заведующий) торгового объекта (ФИО)	Адрес Телефон
Управление (отдел) торговли и услуг местного исполнительного и распорядительного органа	Адрес Телефон
Уполномоченный по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов	Адрес Телефон

