



Министерство антимонопольного
регулирования и торговли
Республики Беларусь

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ.
ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
ПРИ ПОКУПКЕ
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ
ТОВАРОВ

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
(minjust.gov.by)

Национальный центр правовой информации
Республики Беларусь
(ncpi.gov.by)

ООО «ЮрСпектр»
(ilex.by)



ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПРИ ПОКУПКЕ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ

ПОТРЕБИТЕЛЬ имеет право на: свободный выбор товаров; **надлежащее качество** и комплектность **товаров**, в том числе безопасность товаров и др.

ТОВАР НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Непродовольственные товары надлежащего качества можно обменять или вернуть **в течение 14 дней с момента передачи потребителю** (срок исчисляется со следующего дня после покупки), если:

- товар не был в употреблении;
- сохранены его потребительские свойства;
- имеются доказательства приобретения этого товара у продавца;
- товар не входит в **Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату** (ряд товаров из Перечня можно вернуть, если они упакованы в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку или в потребительскую упаковку, по которой можно установить, что товар не был в употреблении).

Обращаем внимание! Возвращается товар в том виде, в котором приобретался (в потребительской упаковке, с наличием этикеток, ярлыков и др.).

Возврат и обмен товара производится в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом.

Товары, купленные на акции, подлежат обмену и возврату на общих основаниях.

Возврат уплаченной за товар денежной суммы производится продавцом в той же форме, в которой производилась оплата, если стороны не договорятся о другом способе; деньги должны быть возвращены незамедлительно либо не позднее 7 дней.

Транспортные расходы по возврату качественного товара несет потребитель.

При расторжении договора продавец не вправе требовать предъявление паспорта или иного документа, удостоверяющего личность, за исключением случаев, когда при заключении договора использовался данный документ.

Предупреждаем! Запрещено обуславливать приобретение товара приобретением дополнительных товаров и услуг (например, предлагаемых продавцами сертификатов на техническое обслуживание и устранение недостатков в технически сложном товаре в течение гарантийного срока). **Помните:** безвозмездное устранение недостатков в товаре является обязанностью продавца (авторизованного сервисного центра), закрепленной законодательством.

ТОВАР НЕАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА

Недостаток товара – это несоответствие его:
обязательным требованиям технических регламентов и иным нормативным документам;
условиям договора;
образцу и (или) описанию при продаже товара;
целям, для которых товар такого рода обычно используется.

Если в приобретаемом товаре имеется недостаток или он устранялся, продавец обязан предупредить об этом покупателя в устной и письменной форме (в кассовом чеке или в ином документе, подтверждающем факт приобретения товара). Товар по данному недостатку вернуть нельзя.

В случае проявления в товаре недостатка ПОТРЕБИТЕЛЬ имеет право по своему выбору потребовать:

- замены некачественного товара** товаром надлежащего качества;
- уменьшения покупной цены;**
- безвозмездного ремонта;**
- возмещения расходов** по устранению недостатков в товаре;
- возврата денег.**

Обращаем внимание! Имеется Перечень технически сложных товаров, для которых установлен особый порядок замены и возврата.

В течение 30 дней со дня передачи потребителю товары ненадлежащего качества **подлежат обмену и возврату** независимо от проявившегося недостатка (существенный или несущественный).

По истечении 30 дней со дня их передачи они подлежат обмену и возврату только при:

- проявлении существенного недостатка в товаре;
- нарушении сроков безвозмездного ремонта (не должен превышать 14 дней (с согласия потребителя данный срок может быть продлен до 30 дней)).

ПОТРЕБИТЕЛЬ имеет право:

- потребовать аналогичный товар из подменного фонда на период ремонта (замены) товара ненадлежащего качества (срок удовлетворения такого требования – 3 дня после его предъявления);

- потребовать возмещения в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара, в том числе компенсацию морального вреда.**

Обращаем внимание! Доставка крупногабаритного или весом более пяти килограммов товара ненадлежащего качества для проведения ремонта, замены, возврата **осуществляется силами и за счет продавца** (изготовителя, поставщика, ремонтной организации).

При обмене товара гарантийные сроки на новый товар исчисляются заново.

При устранении недостатков в товаре **гарантийный срок на него продлевается** на период, в течение которого товар не использовался.

ПРОВЕДЕНИЕ ЭКСПЕРТИЗЫ И ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА

При обнаружении недостатка в товаре необходимо изначально обратиться к продавцу товара. Продавец обязан:

- принять товар и оформить акт передачи товара,** в котором фиксируется заявленное требование потребителя;

- провести проверку качества** (срок для проведения – 7 дней с момента обращения потребителя);

- при возникновении спора о наличии недостатков в товаре и причинах их возникновения** провести независимую экспертизу товара за свой счет (срок для проведения – 14 дней с момента обращения потребителя).

О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть **извещен в письменной форме.**

ПОТРЕБИТЕЛЬ имеет право:

- присутствовать при проведении проверки качества и независимой экспертизы;
- оспорить заключение экспертизы в суде;
- организовать проведение экспертизы самостоятельно.

Если по результатам экспертизы будет установлено, что недостатки в товаре отсутствуют или непроизводственного характера, потребитель обязан возместить продавцу расходы на ее проведение (в том числе расходы на транспортировку товара).

Обращаем внимание! В случае предъявления потребителем претензии в отношении товара по истечении **гарантийного срока либо гарантийный срок на который не установлен, ответственность по доказыванию возлагается на потребителя: он должен подать заявление в экспертную организацию** для проведения экспертизы товара. Оплата экспертизы осуществляется продавцом.

СРОКИ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

Замена товара – незамедлительно (при проведении проверки качества – не более 14 дней, при отсутствии товара – 1 месяц).

Возврат денежных средств, **уменьшение** покупной цены, **возмещение расходов** на устранение недостатков в товаре – незамедлительно либо в течение 7 дней, при проведении экспертизы – 14 дней.

Возмещение убытков – незамедлительно либо в течение 7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

Бесплатный ремонт – незамедлительно или не более 14 дней, **по письменному** соглашению с потребителем – не более 30 дней.

За нарушение указанных сроков уплачивается **неустойка в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки.**