

Памятка потребителю

Настоящая памятка подготовлена в соответствии с положениями Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

ПОТРЕБИТЕЛЬ – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее 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 качественных непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату. 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, когда приобретаете какую-либо услугу (работу).

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

Многие условия об услуге не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки исполнения услуги, потребительские характеристики результата услуги).

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

3. При приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги) всегда просите продавца (исполнителя) предоставить Вам документы, подтверждающие его наименование и право на занятие этой деятельностью. У лица, который непосредственно подписывает договор от имени продавца (исполнителя) также желательно попросить документы, подтверждающие полномочия, и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.

4. **Всегда берите чеки или иные документы, подтверждающие факт приобретение товара (работы, услуги).** Все без исключения продавцы и

исполнители услуг (работ) должны выдавать эти документы (и предприниматели на рынках в том числе!).

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 на качественный товар,
- безвозмездного ремонта,
- уменьшение покупной цены,
- возврат денег.

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

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно.
- возмещения понесенных Вами расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы

Если Вам некачественно оказали услугу либо выполнили работу, изначально Вы можете потребовать от исполнителя исправить недостаток. И только, если он этого не сделает либо сделает с нарушением оговоренных сроков, Вы можете требовать возврата уплаченных денег и возмещения убытков.

Обращаем внимание!

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, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

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.

Обращаем внимание!

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

6. Возврат денег за некачественный товар Вы можете потребовать в любом случае (даже если это сложно технический или дорогостоящий товар и в нем обнаружен несущественный недостаток).

Есть перечень товаров, замену которых можно требовать только при наличии в них существенных недостатков.

7. 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 поставщику, представителю. Потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организации.

Вы можете написать заявление (желательно в 2-х экземплярах (на Вашем 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:

- **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.

8. 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 местные исполнительные и распорядительные органы по месту регистрации продавца (изготовителя, исполнителя), общественную организацию потребителей либо суд.