

О правах потребителей и обязанностях продавца

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, Правил продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15.01.2009 N 31:

1. ПОТРЕБИТЕЛЬ* ИМЕЕТ ПРАВО НА:

1.1. надлежащее качество и безопасность товаров, 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.

Покупатель вправе отказаться от приобретения товара без возмещения продавцу расходов, если потребителю не была предоставлена вся необходимая информация о товаре.

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».

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;

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.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (пищевые продукты, товары бытовой химии и др.), потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

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.

1.7. в случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не исполняет обязанности по передаче товара потребителю в установленный договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом.

* 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.

1.8. заявление требований, предусмотренных законодательством в области защиты прав потребителей, в отсутствие документа, подтверждающего факт приобретения товара. В таком случае факт приобретения товара доказывается иными законными способами.

1.9. предъявление требований, предусмотренных настоящим Законом, продавцу, а в случаях предусмотренных законодательством – изготовителю, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации, по месту его нахождения (месту жительства).

1.10. принимать участие в проверке качества в проведении экспертизы лично или через своего представителя, а также оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

2. ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН:

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

2.2. своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах.

2.3. оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости - провести проверку качества товара.

2.4. указывать цену товаров в белорусских рублях.

2.5. продавец обязан на главной странице сайта интернет-магазина довести следующую информацию:

полное наименование и место нахождения юридического лица либо фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и место жительства индивидуального предпринимателя, а также информация о государственной регистрации юридического лица или индивидуального предпринимателя;

номера контактных телефонов, адрес электронной почты продавца, а также лица, уполномоченного продавцом рассматривать обращения покупателей о нарушении их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей;

номера контактных телефонов работников местных исполнительных и распорядительных органов по месту государственной регистрации продавца, уполномоченных рассматривать обращения покупателей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

режим работы;

способы оплаты товаров и их доставки;

дата включения сведений об интернет-магазине в Торговый реестр Республики Беларусь.

2.6. продавец обязан довести до потребителя следующую информацию:

образцы платежных документов, формируемых с использованием кассового оборудования, подтверждающих прием продавцом от покупателя наличных денежных средств, размещаются на сайте интернет-магазина;

информация о товаре: наименование товара; полное наименование, место нахождения изготовителя, а также при наличии – организации или ИП, осуществляющей деятельность по ввозу товаров на территорию Республики Беларусь для их последующей реализации, представителя, ремонтной организации; страна происхождения товара, если она не совпадает с местом нахождения изготовителя; место нахождения (местом жительства) изготовителя; цена, условия приобретения и оплаты товара, а также способы оплаты товара; способы и сроки доставки товара; цена и условия оплаты доставки товаров; гарантийный срок, если он установлен; информация о том, что товар были в употреблении или в нем устранялся недостаток, в том числе об имеющихся в товаре недостатках, размещаемая с наименованием товара; информация о том, что товары являются конфискованными или обращенными в доход государства иным способом; информация об истекших сроке службы и (или) сроке хранения товаров, о дате и номере разрешения на дальнейшую их реализацию и сроке, в течение которого товары возможны к использованию.

2.7. следующая информация может доводиться до сведения покупателей в устной форме либо по требованию покупателя в письменной форме:

сведения об основных потребительских свойствах товаров

указание на нормативные документы, устанавливающие требования к качеству товаров (для товаров, выпускаемых по таким нормативным документам), если иное не предусмотрено техническими регламентами Таможенного союза и Евразийского экономического союза;

рекомендации и (или) ограничения по использованию

дата изготовления, если иное не предусмотрено законодательством, техническими регламентами Таможенного союза и Евразийского экономического союза, а также срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товаров, указание условий хранения товаров, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующих товаров либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества покупателя и окружающей среды или становятся непригодными для использования по назначению;

сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия;

количество или комплектность товаров;

сведения о классах энергоэффективности товаров в случаях, если их установление предусмотрено законодательством, техническими регламентами Таможенного союза и Евразийского экономического союза;

полное наименование и место нахождения юридического лица, уполномоченного продавцом или законодательством на доставку товаров, а также на установку, подключение, наладку и пуск в эксплуатацию технически сложных товаров бытового назначения, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлен запрет в части самостоятельного выполнения этих работ покупателем; если указанные услуги, работы выполняются индивидуальным предпринимателем - фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и место жительства индивидуального предпринимателя;

информация об условиях, сроках и порядке расторжения договора, в том числе в случае отказа покупателя от исполнения договора до передачи ему товаров, включая информацию о порядке возврата денежной суммы, уплаченной за товары.

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

В случае, если скидка с цены на товар предоставляется при выполнении определенного условия, до сведения потребителей доводится цена на товар, а также цена на этот товар с учетом скидки с указанием размера скидки и условий ее предоставления. Если при проведении мероприятий, направленных на стимулирование продажи товаров, цену на товар с учетом скидки заранее определить не представляется возможным, информация о цене на товар с учетом скидки и размере скидки может не указываться, а доводится до сведения потребителя непосредственно перед оплатой такого товара.

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

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

2.11. принять претензию потребителя и рассмотреть ее в установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителя» порядке.