**Права потребителей при приобретении товаров.**

*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.

При приобретении товара Вы имеете право на ознакомление с документами продавца, подтверждающими его наименование и право на занятие деятельностью.

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

**2. Всегда берите чек или иной документ, подтверждающий факт приобретения товара.** Все без исключения продавцы должны выдавать эти документы (и предприниматели на рынках в том числе!).

Предъявить претензию по некачественному товару Вы можете и без такого документа при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара, в гарантийном талоне, расписке, наличие идентификационных знаков и т.д.).

При отсутствии доказательств приобретения товара у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

**3.** **Качественный непродовольственный товар можно обменять или вернуть** в течение 14 дней с момента покупки, если Вы обнаружили, что он Вам не подходит.

Данные требования подлежат удовлетворению, если:

* товар не был в употреблении;
* сохранены его потребительские свойства;
* имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

|  |
| --- |
| ***Обращаем внимание!******Есть перечень качественных непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату (утвержден 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, белье и  т.д.*** |

***Обращаем  внимание!***

**Не подлежат обмену и возврату к*ачественные продовольственные товары*.**

Требование потребителя о возврате денежных средств за качественный товар подлежит удовлетворению продавцом незамедлительно, максимальный срок - 7 дней. За нарушение данного срока продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены товара, установленной на день реализации товара.

**4**. **Если Вы приобрели некачественный** **товар**, Вы вправе потребовать по своему выбору:

* замены товара на качественный товар;
* безвозмездного ремонта;
* уменьшения покупной цены;
* возврата денег.

**5.** **Обоснованные требования потребителя** **подлежат удовлетворению продавцом** *незамедлительно, максимальный срок - 7 дней при заявлении требований:*

* об уменьшении покупной цены товара;
* о возмещении расходов по ремонту товара;
* о возврате денег;

*незамедлительно, максимальный срок - 14 дней при заявлении требований:*

* о безвозмездном ремонте;
* при необходимости проведения экспертизы;

*незамедлительно, максимальный срок - 1 месяц:*

* о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества .

Потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

За нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя продавец, допустивший нарушение сроков, уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

|  |
| --- |
| ***Обращаем  внимание!*****Требования продавцу потребитель вправе предъявить, если недостаток носит производственный, конструктивный или иной характер, произошедший по вине продавца (изготовителя). 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.**

|  |
| --- |
| ***Обращаем  внимание!*****Если в результате экспертизы качества товара установлена вина потребителя, последний обязан возместить продавцу 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 лично или через своего представителя,оспорить заключение экспертизы товара только в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет.

**6.  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).

***Обращаем  внимание!***

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

Дорогостоящий товар – товар, стоимость которого в 400 и более раз превышает размер базовой величины, установленный на день реализации потребителю товара.

**7. Если вы приобрели некачественный товар, Вы можете предъявить претензию по качеству товара:**

продавцу;
изготовителю;
поставщику, представителю, если продавца нет (банкротство, прекратил деятельность, у потребителя отсутствуют достоверные данные о продавце), местонахождение изготовителя за пределами Республики Беларусь);
ремонтной организации (по вопросу ремонта).

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.

**8.** **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 потребитель вправе обращаться в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение 10 лет.

**9.** **Потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества без потребительской тары (упаковки).**

**10.** Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) 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 торговли Республики Беларусь – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей;
* Уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов.