ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

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. 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 доккза- тельства приобретения его у данного продавца.

Обращаем внимание! Есть Перечень непродовольствен­ных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 7У8. 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.

1. Внимательно читайте договор, оформленный при приобретении товара (работы, услуги).

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

Многие условия о товаре (работе, услуге) не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки исполнения работы (услуги), потреби­тельские характеристики товара (работы, услуги).

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

1. У лица, которое непосредственно подписывает договор от имени продавца (исполнителя),, также желательно попросить документы, подтверждающие полномочия, и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.
2. Документом, подтверждающим факт оплаты товара (выполнения работы, оказания услуги), может быть: кассовый чек; иной платежный документ; квитанция к приходному кассовому ордеру; документ (карт-чек (чек и др.), формируемый при оплате посредством банковских платежных карточек, электронных денег, систем дистанционного банковского обслуживания, АИС «Расчет»; иной документ, подтверждаю­щий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги); проездной документ (билет).

Всегда берите чеки или иные документы, подтверждаю­щие Факт оплаты товара (работы, услуги). Все без исключения продавцы и исполнители услуг (работ) должны выдавать эти документы (и предприниматели на рынках в том числе!).

Подтвердить факт приобретения товара (работы, услуги) у конкретного продавца (исполнителя) может гарантийный талон; технический паспорт или иной документ, содержащий информацию о продавце (исполнителе), и (или) печать продавца (исполнителя), и (или) подпись предпринимателя (уполномоченного лица) продавца (исполнителя). Отсутствие указанных документов не лишает потребителя права на защиту своих прав.

Однако при отсутствии доказательств приобретения товара (работы, услуги) у конкретного продавца (исполнителя) последний может оспорить факт приобретения у него этого товара (выполнения работы, оказания услуги).

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

* замены товара качественным товаром. Обращаем внимание! Есть перечень товаров, замены которых можно требовать только при наличии в них существенных недостат­ков;
* безвозмездного ремонта;
* уменьшения покупной цены;
* возврата денег. Обращаем внимание! 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).

Если работа (услуга) выполнена некачественно, вы

вправе потребовать по своему выбору:

* безвозмездного устранения недостатков работы (услуги);
* размерного уменьшения установленной цены работы

(услуги);

* безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (услуги), если это возможно;
* возмещения понесенных расходов по устранению недос­татков работы (услуги) своими силами или третьими лицами;
* возврата денег, уплаченных за некачественно выпол­ненную работу (оказанную услугу). Обращаем внимание! Потребитель вправе заявить данное требование, если исполни­тель не смог устранить недостатки в оговоренные сроки.

В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи) исполнитель обязан в трехдневный срок заменить или изготовить новое изделие в согласованный срок, а при невозможности - возместить двукратную цену материа­ла (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

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.

Стоимость экспертизы оплачивается поодавцом (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.

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

Вы можете написать заявление (желательно в 2 экзем­плярах, на вашем экземпляре 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:

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 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.

Обращаем внимание!

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