

## Сроки удовлетворения требований потребителей

### ВОПРОС:

Какие установлены законодательством сроки для удовлетворения обоснованных требований потребителей?

### ОТВЕТ:

Требование потребителя	Сроки предъявления данного требования продавцу	Сроки реализации продавцом требования потребителя	
		без проведения экспертизы	при проведении экспертизы
<b>В отношении качественного товара</b>			
<b>Обмен/возврат доброкачественного товара</b> ( <i>Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату - (постановление Совета Министров Республики Беларусь 14 июня 2002 г. № 778)</i> ) (статья 28 Закона «О защите прав потребителей»)	14 дней со дня приобретения товара	Незамедлительно, максимальный срок не может превышать 7 дней	
<b>Расторжение договора купли-продажи ввиду отсутствия необходимой информации о товаре</b> (пункт 1 статьи 16 Закона «О защите прав потребителей»)	в разумные сроки	незамедлительно	
<b>В отношении некачественного товара</b>			
<b>Возврат некачественного товара</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 года со дня приобретения товара- если гарантийный срок не установлен либо он менее 2-х лет и истек;</li> <li>• в течение гарантийных сроков - если гарантийные сроки более 2 лет;</li> <li>• <u>для сезонных товаров:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ весенне-летний ассортимент - с 1 апреля;</li> <li>○ осенне-зимний ассортимент - с 1 октября;</li> </ul> </li> <li>• <u>для сезонной обуви:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ зимней - с 15 ноября;</li> <li>○ весенней - с 1 марта;</li> <li>○ летней - с 1 мая;</li> <li>○ осенней - 15 сентября</li> </ul> </li> </ul>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Ремонт</b> (пункт 1 статьи 22 Закона «О защите прав потребителей »)</li> </ul>		<b>До 14 дней</b>	<b>14 дней</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Замена</b> (пункт 1 статьи 23 Закона «О защите прав потребителей»)</li> </ul>		<b>Незамедлительно,</b> в случае проверки качества до 14 дней, в случае отсутствия товара на момент обращения потребителя – 1 месяц	<b>14 дней,</b> в случае отсутствия товара на момент обращения потребителя– до 1 месяца
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Соразмерное уменьшение цены</b> (пункт 1 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей»)</li> </ul>		<b>Незамедлительно,</b> в случае проверки качества – до 7 дней	<b>14 дней</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Расторжение договора купли-продажи</b> (пункт 1 статьи 25 Закона «О защите прав</li> </ul>		<b>Незамедлительно,</b> в случае проверки качества - до 7 дней	<b>14 дней</b>

потребителей»)			
<b>Предоставление товара из подменного фонда</b> ( <i>Перечень товаров длительного пользования, на период устранения недостатков или замены которых потребителю безвозмездно не предоставляется аналогичный товар (постановление Совета Министров Республики Беларусь 14 июня 2002 г. № 778)</i> (пункт 2 статьи 22 и пункт 2 статьи 23 Закона «О защите прав потребителей»)	в течение срока ремонта или замены товара	В течение <b>3 дней</b> - со дня предъявления требования потребителем	
<b>Возмещение убытков, причиненных в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора</b> (пункт 2 статьи 25 Закона «О защите прав потребителей»)	в разумные сроки	В течение <b>7 дней</b> - со дня подтверждения потребителем размера убытка	

#### **ВОПРОС:**

С какого времени начинают исчисляться сроки удовлетворения обоснованных требований потребителей?

#### **ОТВЕТ:**

В силу статьи 192 Гражданского кодекса Республики Беларусь течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало.

Таким образом, установленные Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» сроки, в течение которых должны быть удовлетворены обоснованные требования потребителей, **необходимо исчислять со дня, следующего за днем, когда потребитель заявил свое требование продавцу (исполнителю, изготовителю, представителю, ремонтной организации).**

#### **Гарантийный срок на товар**

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее - Закон) под гарантийным сроком понимается календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренные законодательством или договором, в течение которых товар (результат работы, услуга) должен соответствовать требованиям к его качеству, определенным в порядке, установленном законодательством.

У потребителей часто возникают вопросы, связанные с гарантийными сроками на товар. Рассмотрим некоторые из них.

#### **ВОПРОС:**

Как должна быть предоставлена информация о гарантийных сроках?

#### **ОТВЕТ:**

В соответствии со статьей 7 Закона изготовитель (продавец, поставщик, представитель, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах, в том числе и гарантийном сроке (если он установлен), а также ремонтной организации, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара и (или) техническое обслуживание товара.

Обычно, срок гарантии указывается в документе, подтверждающем факт покупки товара (кассовом чеке, квитанции к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону и т.п.), в техническом паспорте, инструкции по эксплуатации, руководстве пользователя, ином документе, содержащем сведения о

наименовании и стоимости товара, дате его приобретения, продавце (изготовителе, представитель, исполнитель).

**ВОПРОС:**

К кому потребитель может предъявить претензии на качество товара и на ком лежит обязанность доказывания - является товар качественным или нет?

**ОТВЕТ:**

По общему правилу в соответствии с пунктом 1 статьи 15 и пунктом 1 статьи 21 Закона потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в течение гарантийного срока или срока годности товара.

Кроме того, согласно пункту 7 статьи 20 Закона потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организации, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара в течение гарантийного срока.

*В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им правил пользования, хранения или транспортировки товара.*

*В отношении товаров, на которые гарантийные сроки не установлены либо гарантийные сроки составляют менее двух лет, потребитель вправе предъявить указанные требования продавцу (изготовитель, поставщик, представитель), если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю.*

**ВОПРОС:**

Кто должен устанавливать гарантийный срок, и какой продолжительности он должен быть?

**ОТВЕТ:**

В соответствии с пунктом 4 статьи 13 изготовитель обязан устанавливать на товар гарантийный срок в случаях и на условиях, предусмотренных законодательством.

Гарантийный срок на товар, производимый за пределами Республики Беларусь, должен быть не менее гарантийного срока, предусмотренного законодательством Республики Беларусь для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь.

Если изготовителем товара, производимого за пределами Республики Беларусь, установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем гарантийный срок, предусмотренный законодательством для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь, поставщик обязан установить на такой товар гарантийный срок, предусмотренный законодательством. Таким образом, потребители, покупающие иностранные и отечественные товары, будут поставлены в равные условия. Поскольку эти сроки устанавливаются национальными стандартами, потребитель сможет получить подтверждение достоверности гарантийного срока.

Если изготовитель (поставщик) не выполнил предусмотренную законодательством обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом, **то гарантийный срок на товар обязан установить продавец.**

Кроме того, продавец вправе установить на товар:

- дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, предусмотренного законодательством и (или) установленного изготовителем (поставщиком);
- гарантийный срок на товар, на который гарантийный срок изготовителем (поставщиком) не установлен и обязанность по установке которого не предусмотрена законодательством.

Необходимо помнить, что продавец не вправе устанавливать или объявлять гарантийный срок на товар меньше гарантийного срока, установленного изготовителем (поставщиком).

**ВОПРОС:**

С какого момента исчисляется гарантийный срок?

**ОТВЕТ:**

По общему правилу гарантийный срок исчисляется с момента передачи товара потребителю. Из этого правила есть несколько исключений:

- если дату передачи товара установить невозможно, то срок гарантии исчисляется с момента изготовления товара. Однако в случае если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года (пункт 2 статьи 21 Закона);

- для сезонных товаров срок гарантии исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Сегодня они исчисляются с момента наступления соответствующего сезона (например, в отношении обуви: для зимней — с 15 ноября, весенней и осенней — соответственно с 1 марта и 15 сентября, летней — с 1 мая). Однако если потребитель начал пользоваться сезонным товаром до указанных сроков и в ходе его использования обнаружены недостатки, то гарантийный срок исчисляется со дня начала использования такого товара, заявленного потребителем (пункт 3 статьи 21 Закона);
- сроки исчисляются со дня реальной доставки товара потребителю, а при необходимости его установки или сборки – со дня установки или сборки, не только при продаже товаров по образцам, по почте (с доставкой товаров с использованием посылок, бандеролей и иных почтовых отправлений), в случае если момент заключения договора и момент передачи товара потребителю не совпадают, но согласно новой редакции Закона и при продаже по описаниям товаров, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет (пункт 4 статьи 21 Закона);
- если потребитель лишен возможности пользоваться товаром вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (например, если товар нужно подключить, либо требуется специальная установка или сборка, а также если отсутствуют необходимые для использования товара детали, информация или в товаре обнаружен недостаток), срок гарантии исчисляется с момента прекращения обстоятельств, препятствующих использованию товара по назначению. Только в случае, когда день устранения препятствий в пользовании установить невозможно, срок гарантии исчисляется с момента заключения договора купли-продажи (пункт 4 статьи 21 Закона).

В соответствии со статьей 21 Закона потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в течение гарантийного срока или срока годности товара. В отношении товаров, на которые гарантийные сроки или сроки годности не установлены либо гарантийные сроки составляют менее двух лет, потребитель вправе предъявить указанные требования, если недостатки обнаружены в течение двух лет со дня передачи таких товаров потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором.

#### **ВОПРОС:**

Зачастую у потребителей возникает вопрос об исчислении гарантийных сроков, если изготовитель установил гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части основного изделия.

#### **ОТВЕТ:**

Гарантийный срок на комплектующие изделия и составные части исчисляется в том же порядке, что и гарантийный срок на основное изделие, и он, как правило, считается равным гарантийному сроку на основное изделие и начинает течь одновременно с гарантийным сроком на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

В случаях, когда на комплектующее изделие, составную часть основного изделия в договоре розничной купли-продажи установлен гарантийный срок меньшей продолжительности, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия и составной части основного изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие установлен гарантийный срок большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия обнаружены в течение гарантийного срока на него, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

#### **ВОПРОС:**

В случае проведения ремонта товара, на который установлен гарантийный срок, что происходит с этим сроком?

#### **ОТВЕТ:**

В соответствии со статьей 20 Закона потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара. К сожалению, зачастую бывает так: продавец (сервисный центр) скрывает, что он обязан продлить гарантию, и утверждает, что продолжает течь «старая гарантия».

В соответствии с частью 3 статьи 22 Закона в случае безвозмездного устранения недостатков товара гарантийный срок на него продлевается на период, в течение которого товар не использовался. Указанный период исчисляется со дня предъявления потребителем требования о безвозмездном устранении недостатков товара до дня выдачи его по окончании ремонта.

При безвозмездном устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новое комплектующее изделие или составную часть основного изделия устанавливаются гарантийные сроки той же продолжительности, что и на замененные, которые исчисляются со дня выдачи потребителю этого товара по окончании ремонта (часть 4 статьи 22 Закона).

**ВОПРОС:**

А как же быть, если гарантийный срок закончился?

**ОТВЕТ:**

Охраняя интересы граждан, закон возлагает на изготовителя, поставщика и продавца, определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара. Так, в соответствии с требованиями статьи 14 Закона:

- изготовитель (поставщик, исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы
- изготовитель (исполнитель) обязан обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара (результата работы), выпуск и поставку запасных частей в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объемах и ассортименте в течение срока производства товара (выполнения работы), после снятия его с производства (прекращения выполнения работы) - в течение срока службы товара (результата работы), а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара (выполнения работы);
- продавец обеспечивает возможность технического обслуживания (за исключением недвижимого имущества) и ремонта товара в течение гарантийного срока, а если гарантийный срок не установлен либо составляет менее двух лет, - в течение двух лет со дня реализации потребителю товара, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором.

Кроме того, Закон защищает потребителя и в случае **проявления существенных недостатков в товаре и после окончания гарантийного срока либо двухлетнего срока эксплуатации**. В этом случае потребитель имеет право предъявить требования изготовителю, поставщику, представителю (пункт 6 статьи 21 Закона).

В случае выявления существенных недостатков товара, в том числе производственных, конструктивных, рецептурных и иных недостатков, не связанных с износом, старением и другими физическими процессами в товаре, по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, последний вправе предъявить **изготовителю** следующие требования:

- замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара;
- возмещение расходов по устранению недостатков товара;
- расторжение договора розничной купли-продажи, возврата уплаченной за товар денежной суммы.

При этом потребитель по требованию и за счет изготовителя должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества (пункт 6 статьи 21 Закона).

При предъявлении такого требования надо учитывать, что:

- требование может быть предъявлено только изготовителю товара;
- требование может быть предъявлено в течение срока службы, а если он не установлен – в течение десяти лет с момента передачи товара потребителю;
- потребитель обязан доказать, что недостаток возник до передачи ему товара или по причинам, возникшим до этого момента.

Потребитель вправе предъявить требования о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества, либо незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара, либо возмещении расходов по устранению недостатков товара **поставщику, представителю** в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара, если срок службы не установлен в случае:

- экономической несостоятельности (банкротства) изготовителя;
- приостановления или прекращения деятельности изготовителя;
- отсутствия у потребителя достоверных сведений об изготовителе;
- если место нахождения или место жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь.

При невыполнении поставщиком, представителем указанных требований потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (пункт 6 статьи 21 Закона).

**Права потребителей при нарушении сроков, установленных договором****ВОПРОС:**

Какие требования имеет право предъявить потребитель продавцу **в случае нарушения сроков передачи**

товара по договору купли-продажи с предварительной оплатой товара?

**ОТВЕТ:**

В соответствии со статьей 24 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон) 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 также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара.

Требования потребителя о возврате суммы предварительной оплаты за товар подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно, максимальный срок - не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

В соответствии с пунктом 2 статьи 25 Закона требования потребителя о возмещении убытков подлежат удовлетворению незамедлительно, максимальный срок - семь дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

Кроме того, в случае нарушения установленного договором срока продавец обязан выплатить потребителю проценты на сумму предварительной оплаты в размере ставки рефинансирования Национального банка Республики Беларусь, установленной на день выплаты процентов либо на день вынесения судебного решения, если требование о выплате процентов не было удовлетворено добровольно. Проценты выплачиваются со дня, когда по договору должна была быть осуществлена фактическая передача товара потребителю, до дня передачи товара потребителю или до дня возврата потребителю суммы предварительной оплаты за товар (пункт 4 статьи 24 Закона).

**ВОПРОС:**

Какие требования имеет право предъявить потребитель исполнителю в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг)?

**ОТВЕТ:**

В соответствии со статьей 30 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон), в случае если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), потребитель вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок, который указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги). В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные статьей 30 Закона ;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за выполнение работы (оказание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги). При этом исполнитель не вправе требовать у потребителя возмещения своих затрат, произведенных в процессе выполнения работы (оказания услуги), а также платы за уже выполненную работу (оказанную услугу), за исключением случаев, когда потребитель принял выполненную работу (оказанную услугу).

Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги). Кроме того, за нарушение установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель также уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги). Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Неустойка за нарушение сроков взыскивается за каждый день просрочки вплоть до выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных статьей 30 Закона .

Например, по договору оказания услуги исполнитель обязан выполнить работы по выравниванию стен в квартире с 4 по 11 мая 2014 года. Однако работу окончил 15 мая. В связи с этим, потребитель вправе предъявить исполнителю требование по выплате неустойки в размере 1% цены выполнения работы с 12 по 15 мая 2014 года, т.е. за 4 дня просрочки.

**Порядок возврата денежных средств за некачественный товар**

**ВОПРОС:**

Какие требования вправе предъявить потребитель в случае выявления недостатков в товаре?

**ОТВЕТ:**

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее - Закон) продавец обязан передать потребителю при заключении договора купли-продажи товар надлежащего качества. В случае выявления недостатков в товаре потребитель вправе **по своему выбору** потребовать одно из требований, указанных в статье 20 Закона:

- замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- соразмерное уменьшение покупной цены товара;
- бесплатный ремонт;
- возмещение расходов по ремонту;
- возврат денег за некачественный товар.

**ВОПРОС:**

Кому потребитель имеет право предъявить требование о возврате денег за некачественный товар?

**ОТВЕТ:**

Требования в отношении недостатков товара потребитель по своему усмотрению вправе предъявить в соответствии со статьей 21 Закона продавцу (изготовителю, поставщику, представителю).

Ответственность за надлежащее качество товара (проявление в ходе эксплуатации скрытых недостатков) несет продавец (изготовителю, поставщику, представителю) в течение гарантийного срока на товар, а если он не установлен или составляет менее двух лет – в течение двух лет (статьи 20, 21 Закона).

Потребитель вправе в соответствии с пунктом 5 статьи 20 Закона предъявить **изготовителю** следующие требования:

- замена недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- бесплатный ремонт;
- возмещение расходов по ремонту;
- возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Потребитель вправе предъявить требования указанные в п. 1 ст. 20 Закона, за исключением требования соразмерного уменьшения цены товара, **поставщику, представителю** в случае:

- экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя);
- приостановления или прекращения его деятельности;
- отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе);
- место нахождения или место жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь.

При невыполнении поставщиком, представителем указанных требований, потребитель вправе вернуть товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (п. 6 ст. 20 Закона).

**ВОПРОС:**

В течение каких сроков должны быть удовлетворены требования потребителя о возврате денег за некачественный товар?

**ОТВЕТ:**

Обоснованные требования потребителя о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. Максимальный срок не может превышать семи дней, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцати дней (статья 25 Закона).

В случае удовлетворения Ваших требований продавец не вправе удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за использования товара, потери им товарного вида и других подобных обстоятельств. В соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона Вы вправе помимо уплаченной за товар денежной суммы потребовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент удовлетворения Вашего требования. При этом потребитель по требованию и за счет продавца (изготовителя) должен вернуть полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе вернуть некачественный товар без потребительской тары (упаковки) (пункты 3 и 5 статьи 20 Закона).

Кроме того, в соответствии со статьей 5 Закона потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара. Согласно пункту 2 статьи 25 Закона

требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков. В соответствии с пунктом 1 статьи 26 Закона за нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителей продавец, допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю неустойку в размере одного процента цены товара за каждый день просрочки.

**ВОПРОС:**

В случае предъявления требования о возврате денежных средств за некачественный товар – каковы действия продавца (изготовителя, поставщика, представителя)?

**ОТВЕТ:**

Ненадлежащее качество товара не всегда является очевидным. В этой связи, в соответствии с пунктом 9 статьи 20 Закона продавцу предоставлено право при предъявлении требований потребителем по вопросу продажи ему товара ненадлежащего качества провести проверку качества товара в сроки, установленные законодательством для удовлетворения требования потребителя (например, при выдвигении требования о возврате денежных средств – в течение 7 дней). При возникновении спора о наличии и причинах недостатков товара продавец обязан провести независимую экспертизу качества товара за свой счет. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы товара лично или через своего представителя. Вместе с тем, законодательством предусмотрено право потребителя на проведения экспертизы самостоятельно (в этом случае продавец (изготовитель) должен быть извещен о таком решении потребителя).

Если в результате экспертизы товара будет установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы.

Вместе с тем, согласно пункту 9 статьи 20 Закона в случае несогласия с выводами экспертизы потребитель вправе оспорить такое заключение в судебном порядке.

**ВОПРОС:**

Куда может обратиться потребитель за защитой своих прав?

**ОТВЕТ:**

Для защиты своих интересов потребитель может обратиться:

- в местные исполнительные и распорядительные органы, которые в соответствии со статьей 43 Закона обязаны обращаться в суд с иском о защите прав потребителя;
- в общественные объединения потребителей;
- с иском о защите своих прав в суд. В соответствии со статьей 257 Налогового кодекса Республики Беларусь (Особенная часть) потребители освобождаются от уплаты государственной пошлины по искам, связанным с нарушением их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей.