

15 марта - Всемирный день защиты прав потребителей

В Республике Беларусь ежегодно 15 марта отмечается День защиты прав потребителя. Эта дата была выбрана в соответствии с днём, в который Дж. Ф. Кеннеди в 1962 году, выступая в Конгрессе, сформулировал **четыре основных права** потребителя, ставших основными:

- право на безопасность;
- право на информацию;
- право на выбор;
- право быть услышанным.

Позднее к ним было **добавлено еще четыре:**

- право на возмещение ущерба;
- право на потребительское образование;
- право на удовлетворение базовых потребностей;
- право на здоровую окружающую среду.

В Республике Беларусь основным документом, регулирующим правовые отношения в области защиты прав потребителей, является **Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 года №90-З «О защите прав потребителей»**, также вопросы защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Республики Беларусь, постановлениями Совета Министров Республики Беларусь, иными документами, принятыми в развитие Закона.

Каждый год Всемирный день защиты прав потребителей посвящен одной из актуальных тем потребительских отношений. В 2019 году темой выбрана **«Защита прав потребителей в эпоху умных технологий»** («Абарона правоў спажыўцоў у эпоху разумных тэхналогій»).

Интернет-магазины сегодня пользуются большой популярностью. Сидя дома за компьютером, можно купить все: от колбасы до авто - и Вам это привезут прямо домой.

Перед тем как отдать деньги за товар, попросите у продавца продемонстрировать товар в действии и дать практические рекомендации по правильному применению. Продавец должен выдать документ, подтверждающий факт продажи. Это может быть квитанция к кассовому ордеру, отрывной талон или другой заменяющий документ с данными о продавце - предпринимателе или фирме, с юридическим адресом, а также наименованием изделия, стоимостью и датой.

Если товар сложно-технический (стиральная машина, телевизор, компьютер и др.), должен прилагаться паспорт с информацией о свойствах на русском или белорусском языке, штампом о продаже, местом нахождения сервис-центра. Последний должен быть в пределах досягаемости, чтобы было, куда прийти в случае поломки.

Не забывайте, что при непредставлении достоверной и необходимой информации Вы можете предъявить требования Продавцу в течение гарантийного срока или срока годности товара.

Существуют различные ситуации, когда могут быть нарушены права потребителя. Давайте разберем куда же нужно обращаться, если Вам попался недобросовестный продавец.

1. Независимо от того, что именно (йогурт или стиральная машина) Вы купили, сначала с вопросом о качестве «проблемного» товара следует обратиться **к самому продавцу**. В зависимости от способа приобретения товара - в магазине или через интернет - есть два варианта обращения:

1.1. Если вы приобрели товар в магазине или на рынке (т.е. в любом торговом объекте лично), то следует потребовать у продавца **книгу замечаний и предложений** и сделать

запись именно туда о своих претензиях и требованиях, которые вы хотите заявить (заменить товар, уменьшить его цену, требовать от продавца устранить недостатки товара бесплатно, вернуть расходы по устранению недостатков товара собственными силами либо вернуть деньги за товар).

Случается, что продавцы отказываются выдавать книгу замечаний и предложений покупателю. Но не стоит забывать, что предъявлять книгу замечаний и предложений по **ПЕРВОМУ** требованию покупателя – это **ОБЯЗАННОСТЬ** продавца. Следовательно, в случае, если продавец не исполняет этой обязанности, то за это должно следовать наказание.

Согласно ст. 9.24. Кодекса об административных правонарушениях Республики Беларусь непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина влекут предупреждение или наложение штрафа в размере **от четырех до десяти базовых величин**.

1.2. Если продавец *отказался выдавать книгу замечаний и предложений или товар приобретен посредством сети интернет* (в Интернет-магазине), то следует составить **письменную претензию** и отправить ее заказным письмом с обратным уведомлением о вручении на юридический адрес или адрес места нахождения продавца (адрес, указанный на сайте Интернет-магазина).

После того, как покупатель понимает, что добровольно продавец отказывается решать вопрос возврата некачественного товара, покупателю следует переписать в торговой точке или в интернете как минимум следующие сведения о продавце: **его наименование, юридический адрес, адрес места нахождения, можно также взять №, дату выдачи и срок действия лицензии**.

2. Если вы приобрели некачественный товар, то помимо обращения к самому продавцу с претензией, покупатель имеет право обратиться **в исполнительный комитет** по месту нахождения продавца (согласно ст. 43 Закона Республики Беларусь от 09.01.2002 N 90-3 "О защите прав потребителей").

Форма обращения в исполком также должна быть письменной, можно лично передать заявление в исполком, а можно также направить его заказным письмом с обратным уведомлением. Практика показывает, что такого рода обращения всегда ускоряют срок решения вопросов по некачественному товару.

3. Если вы приобрели пищевую продукцию, т.е. какой-либо напиток или продукт питания, то, кроме как к продавцу и в исполком, потребитель имеет право обратиться **в санитарно-эпидемиологическую службу**.

В случае, если требования потребителя не удовлетворены, то следует продолжить бороться за свои права в судебном порядке.

Данная статья не может заменить необходимости обращения к квалифицированным специалистам по защите прав потребителей, т.к. в каждой конкретной ситуации есть множество нюансов и по возможности возврата товара, и по сумме денежных средств, на которые может претендовать потребитель.

Будьте грамотны и тогда вы сможете отстоять свои права сами в простых юридических ситуациях.

Врач-интерн О. О. Левшук
Юрисконсульт В.В. Жибуль