

Памятка потребителю / Кобринская центральная районная библиотека, ПЦПИ ; сост. С. Д. Курачук, гл. библиограф отдела обслуживания и информации. – Кобрин, 2019. – (Полезная информация для потребителя).

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.

Как правило, качественные товары можно обменять или вернуть в течение 14 дней с момента покупки, если Вы обнаружите, что они Вам не подходят.

Обращаем внимание! Данные требования подлежат удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Обращаем внимание! Есть перечень качественных непродовольственных товаров, не подлежащих обмену и возврату. 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

2. Внимательно читайте договор, когда приобретаете какую-либо услугу (работу).

Обращаем внимание!

Если условия договора противоречат требованиям законодательства, такие условия – недействительны. **НО!**

Многие условия об услуге не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки исполнения услуги, потребительские характеристики результата услуги).

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

3. При приобретении товара (выполнении работы, оказании услуги) всегда просите продавца (исполнителя) предоставить Вам документ, подтверждающий его наименование и право на занятие этой деятельностью. У лица, который непосредственно подписывает договор от имени продавца (исполнителя) также желательно попросить документ, подтверждающий полномочия, и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.

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

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

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

- замены товара на качественный товар,
- безвозмездного ремонта,
- уменьшение покупной цены,
- возврат денег.

Если работа (услуга) выполнена некачественно, Вы вправе потребовать:

- ✓ безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (услуги) и возмещения расходов на материалы и оплату труда работников,
- ✓ соразмерного уменьшения покупной цены выполненной работы (услуги),
- ✓ безвозмездного устранения недостатков однородного материала или выполнения повторного выполнения работы (услуги), если это возможно,
- ✓ возмещения расходов на устранение недостатков (оказанной услуги) и возмещения убытков,
- ✓ расторжения договора (оказании услуги) и возмещения убытков, понесенных Вами в связи с выполнением работы (услуги).

Если Вам некачественно выполнена работа (услуга), Вы вправе потребовать от исполнителя возмещения убытков, понесенных Вами в связи с выполнением работы (услуги), если это возможно, или возмещения расходов на устранение недостатков (оказанной услуги) и возмещения убытков, понесенных Вами в связи с выполнением работы (услуги).

Обращаем внимание!

Указанные требования не применяются, если недостаток носит характер случайного или иной характер, не влияющий на безопасность использования товара (услуги), и изготовитель, исполнитель услуги не несет ответственности за его устранение. В этом случае потребитель может потребовать возмещения убытков, понесенных им в связи с выполнением работы (услуги).

ЭКСПЕРТИЗА.

Она должна быть проведена независимыми специалистами, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (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.

Обращаем внимание!

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

6. Возврат денег за некачественный товар Вы можете потребовать в любом случае (даже если это сложно технический или дорогостоящий товар и в нем обнаружен незначительный недостаток).

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

7. 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 поставщику, представителю. Потребитель вправе

предъявить требование о немедленном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организацией.

Вы можете написать заявление (заявление в 2-х экземплярах, на вашем экземпляре 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 предъявить 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.

8. Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация исполнитель) не ответил или не удовлетворил Ваше требование – обратитесь в государственный орган по защите прав потребителей, общественную организацию потребителей либо суд.

Государственные органы по защите прав потребителей:

Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей;

уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов

Настоящая памятка подготовлена в соответствии с положениями Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»

Кобринская

отдел обслу

Публи
Право

Полезн
для

ПА
ПОТР