|  |  |
| --- | --- |
| **«ВОЗВРАТ ТОВАРА НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА»** | **[Версия для печати](http://www.mintorg.gov.by/index2.php?option=com_content&task=view&id=2060&pop=1&page=0&Itemid=30)** |

|  |
| --- |
| В соответствии со статьей 28 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей»**потребитель вправе** в течение 14 дней с момента передачи ему непродовольственного товара, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом предъявить одно из перечисленных требований:  1) **возвратить** **товар надлежащего качества.**При это в соответствии с пунктом 4 статьи 28 Закона при возврате потребителем товара надлежащего качества его требование о возврате уплаченной за товар денежной суммы **подлежит удовлетворению** продавцом **незамедлительно**. В случае, если удовлетворить требование потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требования не может превышать семи дней.  2) обменять его на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в **случае разницы в** цене необходимый **перерасчет** с продавцом.  Таким образом, в случае возврата потребителем товара надлежащего качества в установленные сроки и порядке, ему должна быть возвращена уплаченная за товар денежная сумма. Изъятий из данного требования законодательство не содержит.  Однако некоторые интернет магазины на своих сайтах размещают информацию: «… Доставка товара – бесплатно» … «при возврате товара надлежащего качества, деньги возвращаются за минусом фактических затрат продавца, но *не менее 70 000 белорусских рублей…*», «…В случае, если деталь подобрана верно, *возврат принимается за минусом 30 % стоимости детали*…» и т.п.  Такая информация является недостоверной и вводит потребителей в заблуждение. Ее распространение должно быть прекращено.  *Дополнительно информируем, что если при реализации потребителю товаров по образцам, описаниям товаров, содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, потребителю не предоставлена возможность получить необходимую и достоверную информацию о товаре в момент доставки товара, потребитель вправе отказаться от приобретения товара****без возмещения продавцу расходов, связанных с доставкой такого товара****.*  *Кроме того, потребитель вправе отказаться от осуществления покупки, в случае, если ему был доставлен товар не соответствующий заказу, либо не были представлены документы на товар (отсутствовала инструкция об эксплуатации товара на русском, белорусском языке), не выдали чек за товар)****без возмещения продавцу расходов, связанных с доставкой такого товара****.* |

|  |  |
| --- | --- |
| **ПОРЯДОК ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ ЗА НЕКАЧЕСТВЕННЫЙ ТОВАР** | **[Версия для печати](http://www.mintorg.gov.by/index2.php?option=com_content&task=view&id=1041&pop=1&page=0)** |

|  |
| --- |
| **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»**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090) (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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090):   * 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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090) ).  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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090), 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 возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы (п. 6 ст. 20 [**Закона**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)).  **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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)). 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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)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 возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить некачественный товар без потребительской тары (упаковки) (пункты 3 и 5 статьи 20 [**Закона**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)). Кроме того, в соответствии со статьей 5 [**Закона**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара. Согласно пункту 2 статьи 25 [**Закона**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)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](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090" \t "_blank)**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 выдвижении 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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)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**](http://pravo.by/webnpa/text.asp?RN=h10200090)обязаны обращаться в суд с иском о защите прав потребителя; * в общественные объединения потребителей; * с [**иском о защите своих прав**](http://www.mintorg.gov.by/media/protect/explanations/application%20.doc) 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. |

<http://www.mintorg.gov.by>