

Закон Республики Беларусь О защите прав потребителей

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные термины и их определения

В настоящем Законе применяются следующие основные термины и их определения:

безопасность товара (работы, услуги) – совокупность свойств и характеристик товара (работы, услуги), при которых товар (работа, услуга) не является вредным и не представляет опасности для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях использования товара (результата работы, услуги), хранения, транспортировки и утилизации товара (результата работы);

гарантийный срок – 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;

документ, подтверждающий факт приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), – кассовый (товарный) чек либо квитанция к приходному кассовому ордеру, квитанция к отрывному талону, надлежащим образом оформленный технический паспорт, инструкция по эксплуатации, руководство пользователя, иной документ, содержащий сведения о наименовании товара (работы, услуги), стоимости товара (работы, услуги), дате приобретения товара (сроке выполнения работы, периоде оказания услуги), продавце (исполнителе), оформленный в порядке, утверждаемом Министерством торговли Республики Беларусь, если иной порядок не предусмотрен нормативными правовыми актами Президента Республики Беларусь;

дорогостоящий товар – товар, стоимость которого в четыреста и более раз превышает размер базовой величины, установленный на день реализации потребителю товара;

изготовитель – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителю, а также иное физическое лицо, осуществляющее изготовление товаров в рамках ремесленной деятельности либо производящее товары, реализация которых таким лицом на рынке или в ином установленном местным исполнительным и распорядительным органом месте не запрещена в соответствии с законодательством, для последующей их реализации, в том числе разовой, в указанных местах (далее – физическое лицо, производящее товары);

исполнитель – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю, а также иное физическое лицо, выполняющее работы или оказывающее услуги в рамках ремесленной деятельности либо оказывающее услуги в сфере агротуризма (далее – физическое лицо, выполняющее работы, оказывающее услуги);

качество товара (работы, услуги) – совокупность свойств и характеристик товара (работы, услуги), относящихся к его способности удовлетворить установленные и (или)

предполагаемые потребности потребителя (безопасность, функциональная пригодность, эксплуатационные характеристики, надежность, экономические, информационные и эстетические требования и др.);

количество товара (результата работы) – вес, объем, длина, площадь или количество единиц товара (результата работы);

крупногабаритный товар – товар, размер которого в сумме трех измерений (высота, ширина, длина) превышает 150 сантиметров;

недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) нормативным документам, устанавливающим требования к качеству товара (работы, услуги), иному законодательству или условиям договора;

нормативные документы, устанавливающие требования к качеству товара (работы, услуги), – технические нормативные правовые акты в области технического нормирования и стандартизации, санитарные нормы, правила и гигиенические нормативы, другие технические нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству товара (работы, услуги);

поставщик – организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие на территории Республики Беларусь деятельность по реализации приобретенного товара другим организациям, индивидуальным предпринимателям, иным физическим лицам для использования его в предпринимательской деятельности или в иных целях, не связанных с личным, семейным, домашним и иным подобным использованием, в том числе организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность по ввозу товара на территорию Республики Беларусь для его последующей реализации на территории Республики Беларусь (далее – импортер);

потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (результат работы, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

представитель изготовителя, продавца, поставщика (далее – представитель) – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность на основании договора с изготовителем (продавцом, поставщиком) и уполномоченные им на принятие и (или) удовлетворение требований потребителей в отношении товара (результата работы, услуги) ненадлежащего качества;

продавец – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, индивидуальный предприниматель, а также иное физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности либо реализацию, в том числе разовую, на рынке или в ином установленном местным исполнительным и распорядительным органом месте товаров, реализация которых таким лицом в указанных местах не запрещена в соответствии с законодательством (далее, если иное не предусмотрено настоящим Законом, – физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке), реализующие товары потребителю по договору розничной купли-продажи;

ремонтная организация – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, а также в целях настоящего Закона индивидуальный предприниматель, осуществляющие устранение недостатков товара, в том числе в течение гарантийного срока, иное физическое лицо, осуществляющее ремонт товаров в рамках ремесленной деятельности;

срок годности – срок, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению;

срок службы – календарный срок, установленный в днях, месяцах, годах, или наработка, установленная в часах, циклах срабатываний, километрах пробега или иных аналогичных показателях, предусмотренные законодательством или договором исходя из функционального назначения товара (результата работы), в течение которых изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине;

срок хранения – срок, в течение которого товар (результат работы) при соблюдении установленных условий хранения сохраняет свойства и характеристики, указанные в нормативных документах, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги), и (или) в договоре;

существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток, либо недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных расходов (в размере тридцати и более процентов от стоимости товара (работы, услуги), определяемой на момент устранения недостатка) либо несоразмерных затрат времени (превышающих максимально допустимые затраты времени, установленные техническими нормативными правовыми актами на устранение аналогичного недостатка), или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, либо другие подобные недостатки.

Статья 2. Сфера действия настоящего Закона

1. Действие настоящего Закона распространяется на отношения между потребителями и изготовителями, продавцами, поставщиками, представителями, исполнителями, ремонтными организациями, возникающие из договоров розничной купли-продажи, подряда, аренды, страхования, хранения, энергоснабжения, комиссии, перевозки пассажира и его багажа, груза, возмездного оказания услуг и иных подобных договоров.

2. Защита прав потребителей, связанных с отношениями, вытекающими из договора создания объекта долевого строительства, осуществляется в соответствии с настоящим Законом и иным законодательством о защите прав потребителей в части, не противоречащей нормативным правовым актам Президента Республики Беларусь.

Статья 3. Правовое регулирование отношений в области защиты прав потребителей

1. Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским кодексом Республики Беларусь, настоящим Законом и иным законодательством.
2. Государственные органы не вправе принимать нормативные правовые акты, противоречащие положениям настоящего Закона, в том числе нормативные правовые акты, которые могут ограничивать права потребителей и снижать гарантии их защиты по сравнению с предусмотренными настоящим Законом, если иное не установлено Конституцией Республики Беларусь или нормативными правовыми актами Президента Республики Беларусь.
3. Правительство Республики Беларусь не вправе поручать подчиненным ему государственным органам принимать нормативные правовые акты, содержащие нормы о защите прав потребителей, если иное не установлено настоящим Законом и (или) нормативными правовыми актами Президента Республики Беларусь.

Статья 4. Международные договоры

Если международным договором Республики Беларусь установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

Статья 5. Права потребителя

1. Потребитель имеет право на:
 - 1.1. просвещение в области защиты прав потребителей;
 - 1.2. информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях);
 - 1.3. свободный выбор товаров (работ, услуг);
 - 1.4. надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы);
 - 1.5. возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда;
 - 1.6. государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством;
 - 1.7. общественную защиту своих прав;
 - 1.8. создание общественных объединений потребителей.

2. Потребитель имеет и иные права, предусмотренные настоящим Законом и иным законодательством.

3. Государство гарантирует защиту прав и законных интересов потребителей.

Статья 6. Обеспечение права потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей

Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством информирования государственными органами, общественными объединениями потребителей, продавцами, исполнителями, изготовителями потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав, в том числе посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в учебно-программную документацию образовательных программ общего среднего, специального образования.

Статья 7. Информация о товарах (работах, услугах)

1. Изготовитель (продавец, поставщик, представитель, исполнитель) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых товарах (работах, услугах), соответствующую установленным законодательством и обычно предъявляемым в розничной торговле, бытовом и иных видах обслуживания потребителей требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Республики Беларусь, если иное не установлено Президентом Республики Беларусь.

2. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать (за исключением информации, предусмотренной пунктом 8 настоящей статьи):

2.1. наименование товара (работы, услуги);

2.2. виды и особенности предлагаемых работ (услуг);

2.3. указание на нормативные документы, устанавливающие требования к качеству товара (работы, услуги) (для товара (работы, услуги), выпускаемого по таким нормативным документам);

2.4. сведения об основных потребительских свойствах товаров (результатов работ, услуг), а в отношении пищевых продуктов – о составе, пищевой ценности (для продуктов, предназначенных для детского, лечебного и диетического питания, – калорийность, наличие витаминов и иные показатели, о которых в соответствии с законодательством необходимо информировать потребителя), указание на то, что пищевой продукт является генетически модифицированным, если в нем содержатся генетически модифицированные составляющие (компоненты), а также в случаях и порядке, определяемых Правительством Республики Беларусь, сведения о наличии вредных для жизни и здоровья потребителя веществ, сравнение (соотнесение) этой информации с требованиями нормативных

документов, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги), о показателях к применению отдельными возрастными группами;

2.5. цену и условия оплаты товаров (работ, услуг);

2.6. гарантийный срок, если он установлен;

2.7. рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если этого требует специфика таких продуктов;

2.8. дату изготовления, и (или) срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товаров (результатов работ), установленные в соответствии с пунктами 1 и 2 [статьи 13 настоящего Закона](#), указание условий хранения товаров (результатов работ), если они отличаются от обычных условий хранения соответствующих товаров (результатов работ) либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (результаты работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды или становятся непригодными для использования по назначению;

2.9. наименование (фирменное наименование), место нахождения изготовителя (продавца, исполнителя), а также при наличии – импортера, представителя, ремонтной организации, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара и (или) техническое обслуживание товара; если изготовителем (продавцом, импортером, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) является индивидуальный предприниматель, – фамилию, собственное имя, отчество и место жительства индивидуального предпринимателя;

2.10. сведения о подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению соответствия, требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;

2.11. указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги);

2.12. количество или комплектность товара (результата работы);

2.13. штриховой идентификационный код, если обязательное маркирование товаров таким кодом предусмотрено законодательством;

2.14. необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования товарами (результатами работ, услугами), в том числе ухода за ними, и иные сведения, которые в соответствии с законодательством или соответствующими договорами обязательны для предоставления потребителю, в том числе сведения, относящиеся к соответствующему договору и предоставляемые по просьбе потребителя;

2.15. указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

3. При реализации потребителю непродовольственных товаров, срок службы и (или) срок хранения которых истекли (кроме лекарственных средств), но реализация которых

разрешена в соответствии с пунктом 3 [статьи 13 настоящего Закона](#), потребителю должна быть предоставлена информация об истекших сроке службы и (или) сроке хранения товаров, о дате и номере разрешения на дальнейшую их реализацию и сроке, в течение которого товары возможны к использованию.

4. При реализации потребителю товаров (выполнении работ, оказании услуг) по образцам, описаниям товаров (работ, услуг), содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, продавец (исполнитель) должен предоставить потребителю:

4.1. до момента заключения договора – информацию, предусмотренную подпунктами 2.1–2.12 и 2.15 пункта 2 настоящей статьи, а также информацию о сроке доставки товара (выполнения работы, оказания услуги), цене и об условиях оплаты доставки товара;

4.2. при доставке товара – также информацию, предусмотренную подпунктами 2.13 и 2.14 пункта 2 настоящей статьи.

5. При оказании потребителю услуг общественного питания по его требованию должна быть предоставлена информация о составе пищевых продуктов, блюд, кулинарных изделий, указанных в меню, способах их кулинарной обработки.

6. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом. В случае приобретения такого товара сведения о наличии недостатка (недостатков) должны быть указаны в документе, подтверждающем факт приобретения товара.

7. При реализации конфискованного или обращенного в доход государства иным способом товара потребителю должна быть предоставлена информация о том, что товар является конфискованным или обращенным в доход государства иным способом.

8. В случае, если продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (выполняющее работы, оказывающее услуги), потребителю должна быть предоставлена информация о наименовании, цене товара (работы, услуги), об условиях хранения товара (результата работы), пользования товаром (результатом работы, услугой), если они отличаются от обычных условий хранения товаров (результатов работ), пользования товарами (результатами работ, услугами) либо требуют специальных условий хранения, пользования.

9. Информация, предусмотренная пунктами 1–8 настоящей статьи, на белорусском или русском языке четким и разборчивым шрифтом доводится до сведения потребителя в документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на потребительской таре (упаковке), этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случаев, когда она была сообщена или передана на иностранном языке по желанию потребителя.

При реализации потребителю товаров (выполнении работ, оказании услуг) по образцам, описаниям товаров (работ, услуг), содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, до момента заключения договора

информация, предусмотренная подпунктами 2.1, 2.5, 2.6 и 2.9 пункта 2 настоящей статьи, а также информация о сроке доставки товара (выполнения работы, оказания услуги), цене и об условиях оплаты доставки товара доводится до сведения потребителя в этих информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет. Иная информация, предусмотренная подпунктами 2.2–2.4, 2.7, 2.8, 2.10–2.12 и 2.15 пункта 2 настоящей статьи, до момента заключения договора может доводиться до сведения потребителя в устной форме.

10. При реализации пищевых продуктов и других товаров, фасованных и упакованных в потребительскую тару (упаковку) не в месте их изготовления, кроме информации, указанной в пунктах 2–4, 6 и 7 настоящей статьи, потребителю должна быть предоставлена информация о фасовщике и упаковщике.

11. При реализации потребителю товара (выполнении работы, оказании услуги) продавец (исполнитель) обязан выдать ему кассовый (товарный) чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги). Требования настоящего пункта не распространяются на случаи, когда продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (выполняющее работы, оказывающее услуги).

Статья 8. Информация об изготовителях (исполнителях, продавцах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), место нахождения и режим работы, а также наименование торгового объекта или объекта обслуживания, в которых осуществляется реализация потребителю товаров (выполнение работ, оказание услуг), если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) организации, ее филиала, представительства, иного обособленного подразделения, расположенного вне места нахождения организации, и иные необходимые сведения в соответствии с законодательством.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве, месте жительства, режиме работы, наименовании торгового объекта или объекта обслуживания, в которых осуществляется реализация потребителю товаров (выполнение работ, оказание услуг) (при наличии такого наименования), а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, и иные необходимые сведения в соответствии с законодательством.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – физическое лицо, производящее товары (осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке, выполняющее работы, оказывающее услуги), обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве.

2. Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена

информация о номере специального разрешения (лицензии), сроке его действия, государственном органе или государственной организации, выдавших это специальное разрешение (лицензию), а также по требованию потребителя и в иных случаях, предусмотренных законодательством, предоставлена возможность ознакомления с подлинником или копией специального разрешения (лицензии), оформленной в установленном порядке.

3. Изготовитель (исполнитель, продавец) размещает информацию, предусмотренную пунктом 1 настоящей статьи, на вывеске или другим доступным способом, принятым в торговом, бытовом и иных видах обслуживания потребителей, а информацию, предусмотренную пунктом 2 настоящей статьи, – доступным способом в месте нахождения или месте жительства изготовителя (исполнителя, продавца).

Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителя и при осуществлении выездной торговли, торговли на ярмарке, рынке, а также в других случаях, если розничная торговля, бытовое обслуживание и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне места нахождения или места жительства изготовителя (исполнителя, продавца).

При реализации потребителю товаров (выполнении работ, оказании услуг) по образцам, описаниям товаров (работ, услуг), содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителя в этих каталогах, проспектах, рекламе, буклетах или представлена в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет.

4. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, доводится до сведения потребителя на белорусском или русском языке. Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случаев, когда она была сообщена или передана на иностранном языке по желанию потребителя.

Статья 9. Режим работы продавца (исполнителя)

1. Режим работы продавца (исполнителя) устанавливается по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами и должен соответствовать объявленному режиму работы.

2. Требования настоящей статьи не распространяются на случаи, когда продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (выполняющее работы, оказывающее услуги), а также на иные случаи, предусмотренные законодательством.

Статья 10. Право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги)

1. Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя).
2. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара (работы, услуги).
3. Отдельным категориям потребителей могут предоставляться льготы и преимущества в торговом, бытовом и иных видах обслуживания потребителей в порядке, установленном законодательством.
4. Установление каких-либо иных преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе товара (работы, услуги) не допускается, за исключением преимуществ или ограничений, предусмотренных законодательством.

Статья 11. Право потребителя на надлежащие качество товара (работы, услуги), комплектность, количество товара (результата работы)

1. Если законодательством предусмотрены обязательные требования к качеству товара (работы, услуги), продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий этим требованиям.
2. Потребитель имеет право на проверку качества товара (работы, услуги), комплектности, количества товара (результата работы), на проведение в его присутствии демонстрации работоспособности, правильного и безопасного использования товара (результата работы), если это не исключено ввиду характера товара (результата работы).

Продавец (исполнитель) обязан продемонстрировать работоспособность товара (результата работы) и передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует предоставленной информации о товаре (работе, услуге), требованиям законодательства и условиям договора, а также по требованию потребителя предоставить ему необходимые контрольные средства измерений, предусмотренные правилами розничной торговли, с действующими свидетельствами о поверке средств измерений и знаками поверки средств измерений, документы, подтверждающие качество товара (результата работы, услуги), его комплектность, количество.
3. При отсутствии в законодательстве и (или) договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), соответствующий обычно предъявляемым требованиям и пригодный для целей, для которых товар (результат работы, услуга) такого рода обычно используется.
4. Если продавец (исполнитель) при заключении договора был поставлен потребителем в известность о конкретных целях приобретения товара (выполнения работы, оказания услуги), продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу) надлежащего качества, пригодный для использования в соответствии с этими целями.
5. При реализации потребителю товаров (выполнении работ, оказании услуг) по образцам, описаниям товаров (работ, услуг), содержащимся в каталогах, проспектах, рекламе,

буклетах или представленным в фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), качество которого соответствует таким образцам, описаниям, а также требованиям законодательства.

6. Потребитель имеет право на то, чтобы товар (результат работы, услуга) при установленных условиях использования товара (результата работы, услуги), хранения, транспортировки и утилизации товара (результата работы) был безопасен для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги), являются обязательными и устанавливаются в соответствии с законодательством.

7. Запрещается реализация товара (выполнение работы, оказание услуги) с недостатками, наличие которых является нарушением установленных законодательством требований по его безопасности.

Статья 12. Обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по обеспечению безопасности товара (работы, услуги)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан обеспечивать безопасность товара (результата работы) в течение установленного срока службы или срока годности товара (результата работы).

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (результат работы) срок службы и реализация такого товара (результата работы) допускается без такого срока, он обязан обеспечить безопасность товара (результата работы) в течение десяти лет со дня реализации товара (результата работы) потребителю.

2. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан информировать потребителя о возможном риске и об условиях безопасного использования товара (результата работы, услуги) с помощью соответствующих обозначений, принятых в Республике Беларусь и (или) в международной практике. При этом, если для безопасного использования товара (результата работы, услуги), хранения, транспортировки или утилизации товара (результата работы) необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать их в документации, прилагаемой к товару (результату работы, услуге), на этикетке или иным доступным (известным) и понятным потребителю способом, позволяющим ему своевременно ознакомиться с этими правилами, а продавец (исполнитель) обязан довести эти правила до сведения потребителя.

3. Условия реализации продукции, произведенной на территориях, подвергшихся радиоактивному загрязнению в результате катастрофы на Чернобыльской АЭС, регулируются статьей 29 Закона Республики Беларусь от 26 мая 2012 года «О правовом режиме территорий, подвергшихся радиоактивному загрязнению в результате катастрофы на Чернобыльской АЭС» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 63, 2/1937).

4. Не допускается реализация товара (выполнение работы, оказание услуги), подлежащего государственной гигиенической регламентации и регистрации и (или) обязательному подтверждению соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в

области технического нормирования и стандартизации, без соответствующих удостоверений о государственной гигиенической регистрации и (или) документов об оценке соответствия требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации, выдаваемых в установленном порядке.

5. Если при соблюдении потребителем установленных правил использования товара (результата работы, услуги), хранения, транспортировки или утилизации товара (результата работы) он причиняет или может причинить вред жизни, здоровью, наследственности, имуществу потребителя и окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда. Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан снять такой товар (работу, услугу) с производства (реализации) и своевременно информировать об этом соответствующие государственные органы, принять все необходимые меры по своевременному информированию потребителя через средства массовой информации о возможной опасности для его жизни, здоровья, наследственности, имущества и окружающей среды, изъятию товара (работы, услуги) из оборота и отзыву от потребителя.

Информирование потребителя через средства массовой информации о товарах (работах, услугах), представляющих опасность для его жизни, здоровья, наследственности, имущества и окружающей среды, осуществляется за счет изготовителя (исполнителя, продавца).

6. При невыполнении изготовителем (исполнителем, продавцом) обязанностей, предусмотренных пунктом 5 настоящей статьи, снятие товара (работы, услуги) с производства, изъятие его из оборота и отзыв от потребителя производятся по предписанию соответствующего государственного органа, а также по решению суда. Убытки, причиненные потребителю в связи с неисполнением этих обязанностей изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежат возмещению в полном объеме соответствующим изготовителем (исполнителем, продавцом).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Статья 13. Права и обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) по установлению срока службы, срока годности, срока хранения товара (результата работы), а также гарантийного срока на товар (результат работы, услугу)

1. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок службы товара (результата работы) длительного пользования, в том числе комплектующих изделий и составных частей основного изделия, которые по истечении определенного срока могут представлять опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды. Перечень таких товаров (результатов работ) устанавливается Правительством Республики Беларусь.

2. На пищевые продукты, парфюмерно-косметические товары, лекарственные средства и иные подобные товары (результаты работ), потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности и (или) срок хранения.

Товары (результаты работ), на которые установлены срок годности и (или) срок хранения, продавец (изготовитель, исполнитель) обязан передать потребителю с таким расчетом, чтобы они могли быть использованы по назначению до истечения срока годности и (или) срока хранения.

3. Реализация товара (результата работы) по истечении установленных срока годности и (или) срока хранения, срока службы, а также товара (результата работы), на который должны быть установлены срок службы, срок годности и (или) срок хранения, но они не установлены, запрещается. Реализация отдельных непродовольственных товаров, срок службы и (или) срок хранения которых истекли (кроме лекарственных средств), может быть разрешена в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь, по результатам проведения соответствующей экспертизы этих товаров. Разрешение на дальнейшую реализацию товаров, срок службы и (или) срок хранения которых истекли, должно содержать указание на срок, в течение которого товары возможны к использованию.

4. Изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать на товар (результат работы, услугу) 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.

5. Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (поставщик) не выполнил предусмотренную законодательством обязанность по его установке или выполнил ее ненадлежащим образом.

Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, предусмотренного законодательством и (или) установленного изготовителем (поставщиком), а также гарантийный срок на товар, на который гарантийный срок изготовителем (поставщиком) не установлен и обязанность по установке которого не предусмотрена законодательством. Продавец не вправе устанавливать или объявлять гарантийный срок на товар меньше гарантийного срока, установленного изготовителем (поставщиком).

6. Требования, предусмотренные частью первой пункта 2, пунктом 4, частью первой пункта 5 настоящей статьи, не распространяются на случаи, когда продавцом (изготовителем, исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (производящее товары, выполняющее работы, оказывающее услуги).

Статья 14. Обязанности изготовителя (продавца, поставщика, исполнителя) по обеспечению возможности использования товара (результата работы) по назначению, его ремонта и технического обслуживания

1. Изготовитель (поставщик, исполнитель) обязан обеспечить возможность использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы.
2. Изготовитель (исполнитель) обеспечивает 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).
3. 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.
4. Требования настоящей статьи не распространяются на случаи, когда продавцом (изготовителем, исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (производящее товары, выполняющее работы).

ГЛАВА 2 ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Статья 15. Гражданско-правовая ответственность продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) за нарушение прав потребителя

1. За нарушение прав потребителя продавец (изготовитель, поставщик, представитель, исполнитель, ремонтная организация) несет ответственность в соответствии с законодательством и (или) договором.
2. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме сверх неустойки, установленной законодательством или договором.
3. Уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтную организацию) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.
4. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель, исполнитель, ремонтная организация) освобождается от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошли вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, исключаящим ответственность и предусмотренным настоящим Законом или иными законодательными актами.
5. Продавец (поставщик) вправе потребовать замены товара ненадлежащего качества, возвращенного потребителем, от изготовителя или поставщика, реализовавшего ему такой товар, а также возмещения убытков, понесенных продавцом (поставщиком) в связи с

восстановлением нарушенного права потребителя, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами Президента Республики Беларусь или договором. При этом изготовитель или поставщик, реализовавший товар продавцу (поставщику), освобождаются от ответственности, если докажут, что недостатки товара возникли по причинам, возникшим после передачи товара продавцу (поставщику).

Статья 16. Гражданско-правовая ответственность продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге)

1. Если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте реализации товара (выполнения работы, оказания услуги) необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге), потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя) возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, – в разумный срок потребовать от продавца (исполнителя) расторжения договора и возврата уплаченной за товар (работу, услугу) денежной суммы либо от изготовителя (поставщика, представителя) возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения других убытков.

При расторжении договора и (или) возврате потребителю уплаченной за товар (работу, услугу) денежной суммы в соответствии с частью первой настоящего пункта потребитель обязан возвратить товар (результат работы, если это возможно исходя из его характера) продавцу (изготовителю, исполнителю).

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.

2. Потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю, исполнителю), не предоставившему потребителю возможности получения необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), требования, предусмотренные пунктами 1–3, 5 и 6 статьи 20 и пунктами 1, 3 и 4 [статьи 31 настоящего Закона](#), и за те недостатки товара (результата работы, услуги), возникшие после передачи товара (результата работы, услуги) потребителю, в отношении которых потребитель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

3. Если непредоставление (предоставление недостоверной или недостаточной) информации о товаре (работе, услуге) повлекло за собой причинение вреда жизни, здоровью, наследственности либо имуществу потребителя, он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования в соответствии со [статьей 17 настоящего Закона](#).

4. При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных непредоставлением необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге),

следует исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных знаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

5. При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, исполнителем) спора о достоверности предоставленной информации о товаре (работе, услуге) продавец (изготовитель, поставщик, представитель, исполнитель) обязан провести экспертизу достоверности информации за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе принять участие в проведении экспертизы лично или через своего представителя, а также оспорить заключение экспертизы в судебном порядке. Если в результате экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны продавца (изготовителя, поставщика, представителя, исполнителя), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю, исполнителю) расходы по проведению экспертизы.

Статья 17. Возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги)

1. Вред, причиненный жизни, здоровью, наследственности или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению в полном объеме продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял потребитель с ним в договорных отношениях или нет.

2. Вред, причиненный вследствие недостатков товара (результата работы, услуги), подлежит возмещению, если он возник в течение установленных срока годности или срока службы товара (результата работы), а при отсутствии таковых – в течение десяти лет со дня производства товара (выполнения работы, оказания услуги).

3. Если в нарушение требований законодательства срок годности или срок службы товара (результата работы) не установлены либо лицо, которому продан товар (для которого выполнена работа), не было предупреждено о необходимых действиях по истечении срока годности или срока службы товара (результата работы) и возможных последствиях при невыполнении указанных действий, вред подлежит возмещению независимо от времени его причинения.

4. Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потребителя.

5. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

6. Изготовитель (исполнитель) несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью, наследственности или имуществу потребителя в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств при производстве товаров (выполнении работ, оказании услуг), независимо от того, позволял уровень научных и технических знаний изготовителя (исполнителя) выявить их особые свойства и характеристики или нет.

7. Изготовитель (исполнитель, продавец) освобождается от ответственности в случае, если докажет, что вред возник вследствие нарушения потребителем установленных правил использования товара (результата работы, услуги), хранения, транспортировки товара (результата работы) или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

Статья 18. Компенсация морального вреда

1. Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем вреда при наличии его вины, если иное не предусмотрено законодательными актами.

2. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется в денежной форме.

3. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий, а также от степени вины причинителя вреда в случае, когда его вина является основанием для возмещения вреда. При определении размера компенсации морального вреда должны учитываться требования разумности и справедливости.

4. Характер причиненных потребителю физических и нравственных страданий оценивается судом с учетом фактических обстоятельств, при которых был причинен моральный вред, и индивидуальных особенностей потребителя.

Статья 19. Недействительность условий договора, ограничивающих права потребителя

1. Условия договора, ограничивающие права потребителя по сравнению с правами, установленными настоящим Законом и иным законодательством в области защиты прав потребителей, считаются ничтожными.

2. Обусловливать приобретение товара (работы, услуги) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг) запрещается. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его права на свободный выбор товара (работы, услуги), возмещаются продавцом (исполнителем) в полном объеме.

3. Продавец (исполнитель) не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные работы (услуги), оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких работ (услуг), а если они уже оплачены, – потребовать от продавца (исполнителя) возврата уплаченной суммы.

ГЛАВА 3

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЕМУ ТОВАРА

Статья 20. Права потребителя в случае реализации ему товара ненадлежащего качества

1. Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

1.1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

1.2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;

1.3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

1.4. возмещения расходов по устранению недостатков товара.

2. Потребитель вправе потребовать замены технически сложного товара или дорогостоящего товара в случае обнаружения его существенных недостатков. Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки (пищевые продукты, товары бытовой химии и др.), потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

3. Вместо предъявления указанных в пунктах 1 и 2 настоящей статьи требований потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 [статьи 27 настоящего Закона](#). При этом потребитель по требованию и за счет продавца должен вернуть полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе вернуть такой товар без потребительской тары (упаковки).

При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

4. Требования, указанные в пунктах 1–3 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу.

5. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпунктах 1.1, 1.3 и 1.4 пункта 1 настоящей статьи, изготовителю.

Вместо предъявления указанных в части первой настоящего пункта требований потребитель вправе потребовать от изготовителя возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 [статьи 27 настоящего Закона](#). При этом потребитель по требованию и за счет изготовителя должен вернуть полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе вернуть такой товар без потребительской тары (упаковки).

6. В случае экономической несостоятельности (банкротства) продавца (изготовителя), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя

достоверных сведений о продавце (изготовителе) либо в случае места нахождения или места жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпунктах 1.1, 1.3 и 1.4 пункта 1 настоящей статьи, поставщику, представителю.

При невыполнении поставщиком, представителем требований потребителя, предъявленных в соответствии с частью первой настоящего пункта, потребитель вправе вернуть товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с [пунктом 4 статьи 27 настоящего Закона](#). Потребитель вправе вернуть такой товар без потребительской тары (упаковки).

7. Потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организацией, уполномоченной изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товара в течение гарантийного срока.

8. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт приобретения товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований.

Для подтверждения факта приобретения товара могут использоваться свидетельские показания, элементы потребительской тары (упаковки), на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у данного продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у данного продавца.

9. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости – провести проверку качества товара. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проверке качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, – также о месте и времени проведения проверки качества товара.

При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем). Если в результате экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) 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 лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет.

10. В случае, когда недостатки товара обнаружены потребителем в гарантийный срок, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

В случае, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи.

Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи.

11. Возврат крупногабаритных товаров или товаров весом более пяти килограммов ненадлежащего качества продавцу (изготовителю, поставщику, представителю), а также доставка таких товаров для ремонта, соразмерного уменьшения покупной цены, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, поставщика, представителя). В случае неисполнения данной обязанности, а также если продавец (изготовитель, поставщик, представитель) не имеет своего места нахождения (места жительства) либо филиалов или представительств, иных обособленных подразделений в населенном пункте, являющемся местом жительства потребителя, доставка и возврат указанных товаров могут осуществляться потребителем. При этом продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан возместить потребителю расходы, связанные с доставкой и возвратом указанных товаров.

Статья 21. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные [статьей 20 настоящего Закона](#) требования продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в отношении недостатков товара в течение гарантийного срока или срока годности товара. Если гарантийный срок установлен продавцом в соответствии с частью второй пункта 5 [статьи 13 настоящего Закона](#), требования в отношении недостатков товара, обнаруженных в течение указанного гарантийного срока, предъявляются потребителем продавцу.

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, а в отношении недвижимого имущества – в течение трех лет со дня его передачи потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором.

2. Гарантийный срок товара исчисляется с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено пунктами 3 и 4 настоящей статьи, иным законодательством или договором. Если момент передачи товара установить невозможно, этот срок исчисляется

со дня изготовления товара. Если в дате изготовления товара указаны только месяц и год или год изготовления товара, днем его изготовления считается соответственно последний день месяца или года.

3. Для сезонных товаров (одежды, меховых изделий и др.) гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона: с 1 апреля – для товаров весенне-летнего ассортимента и с 1 октября – для товаров осенне-зимнего ассортимента. Для обуви сезонного назначения гарантийные сроки носки исчисляются: для зимней – с 15 ноября, весенней и осенней – соответственно с 1 марта и 15 сентября, летней – с 1 мая. Правила исчисления гарантийных сроков для сезонных товаров, имеющих иную сезонную классификацию, устанавливаются законодательством. Течение гарантийного срока прерывается с наступлением другого сезона. Если в сезонном товаре в ходе его использования обнаружены недостатки до наступления соответствующего сезона, гарантийный срок исчисляется со дня начала использования такого товара, заявленного потребителем.

4. 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, с доставкой товаров с использованием посылок, бандеролей и иных почтовых отправлений, а также в случае, если момент заключения договора и момент передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю, а когда товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке, – со дня его установки (подключения) или сборки. Если потребитель лишен возможности использовать товар по обстоятельствам, зависящим от продавца (когда товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке, которые обязаны осуществить продавец или уполномоченная им в соответствии с договором организация (индивидуальный предприниматель), либо в нем имеются недостатки, либо он не может использоваться потребителем по иным причинам), гарантийный срок не исчисляется до устранения продавцом таких обстоятельств. Если день доставки, установки (подключения) или сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, этот срок исчисляется со дня заключения договора.

5. Гарантийные сроки могут устанавливаться на комплектующие изделия и составные части основного изделия. Гарантийные сроки на комплектующие изделия и составные части основного изделия исчисляются в том же порядке, что и гарантийный срок на основное изделие.

Если иное не предусмотрено договором, гарантийные сроки на комплектующее изделие и составную часть основного изделия (за исключением комплектующего изделия и составной части основного изделия, подлежащих периодической замене) считаются установленными той же продолжительности, что и гарантийный срок на основное изделие.

В случае, когда на комплектующее изделие, составную часть основного изделия (за исключением комплектующего изделия и составной части основного изделия, подлежащих периодической замене) в договоре установлены гарантийные сроки меньшей продолжительности, чем на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками комплектующего изделия, составной части основного изделия, при их обнаружении в течение гарантийного срока на основное изделие, если иное не предусмотрено договором.

Если на комплектующее изделие, составную часть основного изделия установлены гарантийные сроки большей продолжительности, чем гарантийный срок на основное изделие, потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками товара, если недостатки комплектующего изделия, составной части основного изделия обнаружены в течение гарантийных сроков на них, независимо от истечения гарантийного срока на основное изделие.

6. В случае обнаружения производственных, рецептурных и иных недостатков, не связанных с износом, старением и другими физическими процессами в товаре, по истечении двух лет со дня передачи товара потребителю, а в отношении недвижимого имущества – трех лет со дня его передачи потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством и (или) договором, потребитель вправе предъявить изготовителю требования, предусмотренные подпунктами 1.1, 1.3 и 1.4 пункта 1 и частью второй пункта 5 [статьи 20 настоящего Закона](#), если докажет, что недостатки возникли до реализации товара потребителю или по причинам, возникшим до этого момента. Указанные требования могут быть предъявлены, если недостатки в товаре обнаружены 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 его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений об изготовителе либо в случае места нахождения или места жительства изготовителя за пределами Республики Беларусь потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные подпунктами 1.1, 1.3 и 1.4 пункта 1 [статьи 20 настоящего Закона](#), также поставщику, представителю в пределах установленного на товар срока службы или в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара, если срок службы не установлен. При невыполнении поставщиком, представителем указанных требований потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 [статьи 27 настоящего Закона](#). Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской тары (упаковки).

7. Срок службы и срок годности товара исчисляются с момента изготовления товара. Если момент изготовления и момент готовности товара к использованию не совпадают, срок службы и срок годности его исчисляются с момента готовности товара к использованию, о чем должен быть проинформирован потребитель.

Статья 22. Безвозмездное устранение недостатков товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией)

1. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

2. В случае безвозмездного устранения недостатков в товаре длительного пользования потребитель вправе предъявить изготовителю или продавцу требование о предоставлении потребителю на период ремонта безвозмездно во временное пользование аналогичного

товара. Изготовитель или продавец обязаны удовлетворить требование потребителя в трехдневный срок со дня его предъявления, а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет. Порядок предоставления таких товаров, а также перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливаются Правительством Республики Беларусь.

Требования настоящего пункта не распространяются на случаи, когда продавцом (изготовителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (производящее товары).

3. 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.

4. При безвозмездном устранении недостатков товара посредством замены комплектующего изделия или составной части основного изделия, на которые установлены гарантийные сроки, на новые 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.

Статья 23. Замена товара ненадлежащего качества

1. В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) – заменить его в течение четырнадцати дней со дня предъявления указанного требования.

При отсутствии у продавца (изготовителя, поставщика, представителя) необходимого для замены товара на день предъявления потребителем требования о его замене продавец (изготовитель, поставщик, представитель) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя, поставщика, представителя) товара данной модели (марки, типа, артикула и др.) по не зависящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) с согласия потребителя.

2. Потребитель вправе предъявить продавцу или изготовителю требование о предоставлении потребителю на период замены безвозмездно во временное пользование аналогичного товара. Продавец или изготовитель обязаны удовлетворить требование потребителя в трехдневный срок со дня его предъявления, а также обеспечить доставку потребителю такого товара за свой счет.

Порядок предоставления таких товаров, а также перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливаются Правительством Республики Беларусь.

Требования настоящего пункта не распространяются на случаи, когда продавцом (изготовителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке (производящее товары).

3. Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый, то есть на товар, не бывший в употреблении.

4. При замене товара гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи товара потребителю.

Статья 24. Права потребителя при нарушении продавцом сроков передачи предварительно оплаченного товара

1. Договор, предусматривающий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке передачи товара потребителю.

2. 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:

2.1. передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;

2.2. возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом.

3. Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара.

4. В случае нарушения установленного договором срока передачи предварительно оплаченного товара 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 передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня возврата потребителю суммы предварительной оплаты за товар, если договором для начисления процентов не установлен более короткий срок.

5. Требования потребителя о возврате суммы предварительной оплаты за товар и полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. В случае, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется

возможным, максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

6. Требования потребителя, установленные пунктами 2 и 3 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если продавец докажет, что нарушение сроков передачи потребителю предварительно оплаченного товара произошло по вине потребителя или вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

Статья 25. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, расторжении договора розничной купли-продажи и (или) возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) незамедлительно. В случае, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцати дней.

2. Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора розничной купли-продажи либо возвратом товара ненадлежащего качества продавцу (изготовителю, поставщику, представителю), подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) незамедлительно либо, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, – в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

Статья 26. Ответственность продавца (изготовителя, поставщика, представителя, ремонтной организации) за просрочку выполнения требований потребителя в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. За нарушение сроков, предусмотренных пунктом 1 и частью первой пункта 2 [статьи 22](#), пунктом 1 и частью первой пункта 2 [статьи 23](#), пунктом 5 [статьи 24](#), [статьей 25 настоящего Закона](#), а также за невыполнение (задержку выполнения) требования потребителя о предоставлении ему на период ремонта (замены) аналогичного товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация), допустивший такие нарушения, уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара.

Цена товара определяется исходя из цены товара аналогичной модели (марки, типа, артикула и др.), существующей на момент выплаты неустойки продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) или на день вынесения судебного решения, если требование не было удовлетворено добровольно. Если на день реализации потребителю товара его цена была выше, чем цена аналогичного товара на

момент выплаты неустойки или на день вынесения судебного решения, размер неустойки определяется исходя из цены товара на день его реализации потребителю.

2. В случае невыполнения требований потребителя в сроки, предусмотренные пунктом 1 и частью первой пункта 2 [статьи 22](#), пунктом 1 и частью первой пункта 2 [статьи 23](#), пунктом 5 [статьи 24](#), [статьей 25 настоящего Закона](#), потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, предусмотренные пунктами 1–3, 5–7 [статьи 20 настоящего Закона](#).

Статья 27. Расчеты с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества

1. При замене товара ненадлежащего качества на товар аналогичной модели (марки, типа, артикула и др.) перерасчет цены товара не производится.

2. При замене товара ненадлежащего качества на такой же товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) в случае, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставленного взамен, потребитель должен доплатить разницу в цене. В случае, если цена товара, подлежащего замене, выше цены товара, предоставленного взамен, потребителю выплачивается разница в цене. Цена товара, подлежащего замене, определяется на момент замены, а если требование потребителя не удовлетворено продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем), цена заменяемого товара и цена товара, предоставляемого взамен, определяются на момент вынесения судом решения о замене товара.

3. В случае предъявления потребителем требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара в расчет принимается цена товара на момент предъявления потребителем такого требования, а если оно добровольно не удовлетворено, – на момент вынесения судом решения о соразмерном уменьшении покупной цены.

4. При расторжении договора потребитель вправе потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы, а также возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а если требование добровольно не удовлетворено, – на момент вынесения судом решения.

5. В случае расторжения договора потребителю, которому товар был продан в кредит, возвращается уплаченная за товар сумма в размере кредита, погашенного ко дню возврата товара, а также возмещаются плата за предоставление кредита и разница между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения его требования, а если требование добровольно не удовлетворено, – на момент вынесения судом решения.

Статья 28. Право потребителя на обмен и возврат товара надлежащего качества

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, вернуть товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.
2. Требование потребителя об обмене либо возврате товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.
3. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утверждается Правительством Республики Беларусь.
4. 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. За нарушение указанных сроков продавец уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены товара на день его реализации потребителю.
5. Пищевые продукты надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.
6. Требования настоящей статьи не распространяются на случаи, когда продавцом является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной деятельности или реализацию товаров на рынке.

ГЛАВА 4 ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ВЫПОЛНЕНИИ РАБОТ (ОКАЗАНИИ УСЛУГ)

Статья 29. Сроки выполнения работ (оказания услуг)

1. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором, если иное не предусмотрено законодательством.
2. Срок выполнения работы (оказания услуги) определяется датой (периодом), к которой должно быть закончено выполнение работы (оказание услуги), и (или) датой (периодом), с которой исполнитель должен приступить к выполнению работы (оказанию услуги). По соглашению сторон в договоре могут быть предусмотрены также сроки начала и завершения отдельных этапов выполнения работы (оказания услуги).

Статья 30. Последствия нарушения исполнителем сроков выполнения работ (оказания услуг)

1. Если исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги), отдельных этапов выполнения работы (оказания услуги), а также иные сроки, предусмотренные договором, или во время выполнения работы (оказания услуги) стало очевидным, что она не будет выполнена в срок, потребитель вправе по своему выбору:

1.1. назначить исполнителю новый срок;

1.2. поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;

1.3. потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за выполнение работы (оказание услуги);

1.4. расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

2. Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

3. Назначенные потребителем новые сроки выполнения работы (оказания услуги) указываются в договоре о выполнении работы (оказании услуги).

В случае просрочки новых сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи.

4. Денежная сумма, возвращаемая потребителю при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), а также цена выполненной работы (оказанной услуги), учитываемая при удовлетворении требования потребителя о ее соразмерном уменьшении, определяются на момент предъявления потребителем требования, а если оно добровольно не удовлетворено, – на момент вынесения судом соответствующего решения.

5. При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) исполнитель не вправе потребовать 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).

6. В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) или назначенных потребителем на основании пункта 1 настоящей статьи новых сроков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена, – в размере одного процента общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

Неустойка за нарушение сроков начала выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до начала выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Неустойка за нарушение сроков окончания выполнения работы (оказания услуги), ее этапа взыскивается за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки вплоть до окончания выполнения работы (оказания услуги) или предъявления потребителем требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

Размер неустойки определяется исходя из цены выполнения работы (оказания услуги), а если указанная цена не определена, – исходя из общей цены заказа, существовавшей на момент добровольного удовлетворения исполнителем такого требования или на день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно не было удовлетворено.

7. Требования потребителя, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, не подлежат удовлетворению, если исполнитель докажет, что нарушение сроков выполнения работы (оказания услуги) произошло по вине потребителя или вследствие действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

Статья 31. Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. При обнаружении отступлений от условий договора, ухудшивших результат работы (услуги), или иных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

1.1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

1.2. соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);

1.3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

1.4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

2. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

3. Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, если в установленные пунктом 1 [статьи 32 настоящего Закона](#) или договором сроки недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, если им обнаружены существенные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) или отступления от условий договора, ухудшившие результат работы (услуги).

4. Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и (или) расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги) и возвратом уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, и уплаты неустойки, если отступления от условий договора, ухудшившие результат работы (услуги), или иные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) в установленный договором срок не были устранены либо являются существенными.

5. Денежная сумма, возвращаемая потребителю при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги), а также цена выполненной работы (оказанной услуги), учитываемая при удовлетворении требования потребителя о ее соразмерном уменьшении, определяются на момент предъявления потребителем требования, а если оно добровольно не удовлетворено, – на момент вынесения судом соответствующего решения.

6. Требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), могут быть предъявлены при принятии выполненной работы (оказанной услуги) или в ходе выполнения работы (оказания услуги) либо, если невозможно обнаружить недостатки при принятии выполненной работы (оказанной услуги), в течение сроков, установленных настоящим пунктом, а также пунктами 7–10 настоящей статьи.

При предъявлении потребителем требований, связанных с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), исполнитель должен провести проверку качества результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги).

При возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или их причин исполнитель должен провести экспертизу результата выполненной работы (оказанной услуги, если это возможно по характеру услуги) за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме. Потребитель вправе участвовать в проверке качества и проведении экспертизы результата выполненной работы (оказанной услуги) лично или через своего представителя.

Потребитель вправе оспорить заключение экспертизы результата выполненной работы (оказанной услуги) в судебном порядке.

Если в результате экспертизы будет установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, потребитель обязан возместить исполнителю расходы по проведению экспертизы.

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.

7. Требование о безвозмездном устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги), которые могут представлять опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды, может быть предъявлено потребителем или его правопреемником в течение десяти лет с момента принятия результата работы (услуги), если в установленном законодательством порядке не предусмотрены более длительные сроки (сроки службы). Такое требование может быть предъявлено независимо

от того, когда обнаружены эти недостатки, в том числе и при обнаружении их по истечении гарантийного срока.

8. Исполнитель отвечает за недостатки выполненной работы (оказанной услуги), на результат которой не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что они возникли до ее принятия или по причинам, возникшим до этого момента.

В отношении выполненной работы (оказанной услуги), на результат которой установлен гарантийный срок, исполнитель отвечает за ее недостатки, если не докажет, что они возникли после принятия работы (услуги) потребителем вследствие нарушения им правил использования результата работы (услуги), хранения, транспортировки результата работы или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

9. В случае, когда установленный договором гарантийный срок на результат работы (услугу) составляет менее двух лет (для недвижимого имущества – менее трех лет) и недостатки выполненной работы (оказанной услуги) обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет (для недвижимого имущества – трех лет), потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента.

10. В случае обнаружения существенных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе предъявить исполнителю одно из требований, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, если докажет, что недостатки возникли до принятия им результата работы (услуги) или по причинам, возникшим до этого момента. Это требование может быть предъявлено, если указанные недостатки обнаружены по истечении двух лет (для недвижимого имущества – трех лет) со дня принятия результата работы (услуги), но в пределах установленного на результат работы (услугу) срока службы или в течение десяти лет со дня принятия результата работы потребителем, если срок службы не установлен.

11. Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (окончания оказания услуги).

12. Срок службы результата работы исчисляется со дня окончания выполнения работы.

Статья 32. Сроки устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги)

1. Недостатки выполненной работы (оказанной услуги) должны быть устранены исполнителем в течение четырнадцати дней, если более длительный срок не оговорен соглашением сторон.

2. За нарушение предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи сроков устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена, – в размере одного процента общей цены заказа. Договором о выполнении

работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

3. В случае нарушения указанных сроков потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктами 1 и 3 [статьи 31 настоящего Закона](#).

Статья 33. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя при выполнении работ (оказании услуг)

1. Требования потребителя о соразмерном уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами либо по выполнению работы (оказанию услуги) своими силами или третьими лицами в связи с нарушением исполнителем сроков, предусмотренных договором, а также о расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврате уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы подлежат удовлетворению в течение семи дней со дня предъявления соответствующего требования.

2. Требования потребителя о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала такого же качества или о повторном выполнении работы (оказании услуги) подлежат удовлетворению в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги), а в случае, если этот срок не установлен, – в срок, предусмотренный договором о выполнении работы (оказании услуги), который был исполнен ненадлежащим образом.

3. Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги), недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и (или) расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги) и возвратом уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, за исключением требований о возмещении расходов, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи, подлежат удовлетворению в течение семи дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

4. За нарушение сроков, предусмотренных пунктами 1–3 настоящей статьи, удовлетворения отдельных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день (час, если срок определен в часах) просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работ (оказании услуг) не определена, – в размере одного процента общей цены заказа. Договором о выполнении работ (оказании услуг) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

5. В случае нарушения сроков, предусмотренных пунктами 1–3 настоящей статьи, потребитель вправе предъявить исполнителю иные требования, предусмотренные пунктом 1 [статьи 30](#) и пунктами 1 и 3 [статьи 31 настоящего Закона](#).

Статья 34. Смета либо калькуляция на выполнение работы (оказание услуги)

1. На выполнение работы (оказание услуги), предусмотренной договором о выполнении работы (оказании услуги), могут быть составлены твердая или приблизительная смета либо калькуляция. Составление такой сметы либо калькуляции по требованию потребителя или исполнителя является обязательным.

2. Исполнитель не вправе потребовать увеличения твердой сметы, а потребитель – ее уменьшения, в том числе и в случае, когда в момент заключения договора исключалась возможность предусмотреть полный объем подлежащих выполнению работ (оказанию услуг) или необходимых для этого расходов, если иное не установлено настоящей статьёй, а также законами и нормативными правовыми актами Президента Республики Беларусь о долевом строительстве жилья.

3. При существенном возрастании стоимости материалов и оборудования, которые должны быть предоставлены исполнителем, а также оказываемых ему третьими лицами услуг, которые нельзя было предусмотреть при заключении договора, исполнитель имеет право потребовать увеличения установленной твердой сметы, а при отказе потребителя выполнить это требование – расторжения договора в судебном порядке.

4. Если возникла необходимость в проведении дополнительных работ (оказании дополнительных услуг) и по этой причине существенно превышает приблизительная смета, исполнитель обязан своевременно в письменной форме предупредить об этом потребителя. Если потребитель не дал согласия на превышение приблизительной сметы, он вправе расторгнуть договор. В этом случае исполнитель может потребовать от него плату за выполненную часть работы.

Исполнитель, своевременно не предупредивший потребителя о необходимости превышения приблизительной сметы, обязан выполнить договор, сохраняя право на оплату работы (услуги) в пределах приблизительной сметы.

Статья 35. Выполнение работы (оказание услуги) из материала исполнителя

1. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу), определенную договором о выполнении работы (оказании услуги), из своего материала и своими средствами, если иное не установлено договором.

Исполнитель, предоставивший материал для выполнения работы (оказания услуги), отвечает за его надлежащее качество по правилам ответственности продавца за товары надлежащего качества.

2. Материал исполнителя оплачивается потребителем при заключении указанного договора полностью или в размере, определенном договором о выполнении работы (оказании услуги), с условием окончательного расчета при получении потребителем результата выполненной исполнителем работы (оказанной услуги), если иной порядок расчетов за материал исполнителя не предусмотрен соглашением сторон.

3. В случаях, предусмотренных договором о выполнении работы (оказании услуги), материал может быть предоставлен исполнителем потребителю в кредит. Последующее

изменение цены материала, предоставленного исполнителем в кредит, не влечет за собой перерасчета.

4. Материал исполнителя и необходимые для выполнения работы (оказания услуги) технические средства, инструменты и прочее доставляются к месту выполнения работы (оказания услуги) исполнителем, если иное не предусмотрено договором.

Статья 36. Выполнение работы (оказание услуги) из материала (с вещью) потребителя

1. Если выполнение работы (оказание услуги) осуществляется полностью или частично из материала (с вещью) потребителя, исполнитель отвечает за сохранность этого материала (вещи) и экономное и расчетливое его использование.

2. В договоре о выполнении работы (оказании услуги) или ином документе, подтверждающем факт выполнения работы (оказания услуги), должны быть указаны точное наименование, описание и цена материала (вещи) потребителя, определяемые соглашением сторон.

3. Исполнитель обязан:

3.1. предупредить потребителя о непригодности или недоброкачественности переданного потребителем материала (вещи);

3.2. представить отчет об израсходовании материала и вернуть его остаток либо с согласия потребителя уменьшить цену (смету) работы с учетом стоимости оставшегося у исполнителя неиспользованного материала.

4. В случае полной или частичной утраты (повреждения) материала (вещи), принятого от потребителя, исполнитель обязан в трехдневный срок заменить его однородным материалом (вещью) аналогичного качества и по желанию потребителя изготовить изделие из однородного материала (вещи) в согласованный срок, а при невозможности – возместить потребителю двукратную цену утраченного (поврежденного) материала (вещи), а также расходы, понесенные потребителем.

5. Цена утраченного (поврежденного) материала (вещи) определяется исходя из цены материала (вещи), существовавшей в том месте, в котором требование потребителя должно быть удовлетворено исполнителем, в день добровольного удовлетворения такого требования или в день вынесения судебного решения, если требование потребителя добровольно не было удовлетворено.

6. Исполнитель освобождается от ответственности за полную или частичную утрату (повреждение) материала (вещи), принятого им от потребителя, если докажет, что потребитель был предупрежден им об особых свойствах и характеристиках материала (вещи), которые могут повлечь за собой его полную или частичную утрату (повреждение).

Исполнитель не освобождается от ответственности в том случае, если уровень его научных и технических знаний не позволил выявить особые свойства и характеристики материала (вещи).

Статья 37. Обязанность исполнителя информировать потребителя об обстоятельствах, которые могут повлиять на качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок

1. Исполнитель обязан своевременно в письменной форме информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок.

2. Если потребитель, несмотря на своевременное и обоснованное информирование исполнителем, в согласованный срок не заменит непригодный или недоброкачественный материал, не изменит указания о способе выполнения работы (оказания услуги) либо не устранит иные обстоятельства, которые могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги), исполнитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возмещения причиненных ему убытков.

Статья 38. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу)

1. Порядок расчетов за выполненную работу (оказанную услугу) определяется договором между потребителем и исполнителем.

2. Потребитель обязан оплатить выполненную исполнителем в полном объеме работу (оказанную услугу) после ее принятия потребителем. Потребитель вправе оплатить работу (услугу) при заключении договора полностью или путем выдачи аванса.

Статья 39. Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей

Правила бытового и иных видов обслуживания потребителей (выполнения отдельных видов работ, оказания отдельных видов услуг) утверждаются Правительством Республики Беларусь, если иное не установлено Президентом Республики Беларусь.

Статья 40. Регулирование выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг)

Особенности взаимоотношений потребителей и исполнителей по договорам о выполнении работ (оказании услуг), по своему характеру не подпадающих под действие настоящей главы, а также последствия неисполнения или ненадлежащего исполнения таких договоров определяются законодательством.

ГЛАВА 5
ГОСУДАРСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ
Статья 41. Государственные органы, осуществляющие защиту прав потребителя

Государственную защиту прав потребителя осуществляют в пределах своей компетенции уполномоченные государственные органы.

Статья 42. Полномочия Министерства торговли Республики Беларусь в области защиты прав потребителей

1. Министерство торговли Республики Беларусь:

1.1. направляет предложения в органы государственного управления об отмене или изменении принятых ими нормативных правовых актов, противоречащих законодательству о защите прав потребителей;

1.2. направляет предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) о прекращении нарушений прав потребителей;

1.3. при выявлении случаев реализации потребителям товаров (работ, услуг) без предоставления необходимой и достоверной информации, или с истекшими сроками годности и (или) сроками хранения, сроками службы товаров (результатов работы), или без указания таких сроков, если их установление обязательно, направляет предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) о приостановлении производства и (или) реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) либо о прекращении реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) до устранения допущенных нарушений;

1.4. направляет материалы в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях и (или) возбуждать уголовные дела по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных настоящим Законом прав потребителя, при обнаружении сведений, указывающих на признаки административного правонарушения или преступления, связанных с нарушением прав потребителя;

1.5. имеет право обращаться в суд с иском о защите прав неопределенного круга потребителей в случае нарушения прав потребителей;

1.6. направляет материалы о нарушении прав потребителя в государственные органы и государственные организации, выдавшие специальные разрешения (лицензии) на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия специального разрешения (лицензии) до устранения допущенных нарушений либо о прекращении действия специального разрешения (лицензии);

1.7. осуществляет контроль в области защиты прав потребителей;

1.8. осуществляет иные права по защите прав потребителей, предусмотренные законодательством.

2. Должностные лица Министерства торговли Республики Беларусь при исполнении своих должностных обязанностей в области защиты прав потребителей имеют право в установленном порядке беспрепятственно посещать государственные органы и иные организации, а также индивидуальных предпринимателей с учетом режима их работы.

3. Государственные органы и иные организации, а также индивидуальные предприниматели обязаны по требованию Министерства торговли Республики Беларусь предоставлять в установленном порядке информацию, необходимую для осуществления этим министерством полномочий, предусмотренных настоящим Законом.

4. Решения о защите прав потребителя, принимаемые Министерством торговли Республики Беларусь в пределах своей компетенции, являются обязательными для всех государственных органов, а также организаций, индивидуальных предпринимателей и иных физических лиц.

Статья 43. Полномочия местных исполнительных и распорядительных органов в области защиты прав потребителей

В целях защиты прав потребителей местные исполнительные и распорядительные органы обязаны:

рассматривать обращения потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

организовывать разъяснение законодательства и оказывать юридическую помощь населению по вопросам защиты прав потребителей;

при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды незамедлительно извещать об этом республиканские органы государственного управления (их территориальные органы) в соответствии с их компетенцией;

направлять предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) о прекращении нарушений прав потребителей;

при выявлении случаев реализации потребителям товаров (работ, услуг) без предоставления необходимой и достоверной информации, или с истекшими сроками годности и (или) сроками хранения, сроками службы товаров (результатов работы), или без указания таких сроков, если их установление обязательно, направлять предписания изготовителям (продавцам, поставщикам, представителям, исполнителям, ремонтным организациям) о приостановлении производства и (или) реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) либо о прекращении реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) до устранения допущенных нарушений;

направлять материалы в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях и (или) возбуждать уголовные дела по признакам преступлений, связанных с нарушением предусмотренных настоящим Законом прав потребителя, при обнаружении сведений, указывающих на признаки административного правонарушения или преступления, связанных с нарушением прав потребителя;

обращаться в суд с иском о защите прав потребителя;

осуществлять иные функции по защите прав потребителей, предусмотренные законодательством.

Статья 44. Судебная защита прав потребителей

1. Защита прав потребителей в судебном порядке осуществляется в соответствии с законодательными актами.

2. При удовлетворении иска, связанного с нарушением прав потребителя, если с исковым заявлением о защите прав потребителя выступают местный исполнительный и распорядительный орган или общественное объединение потребителей, суд взыскивает за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя с изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) в местный бюджет по месту рассмотрения иска штраф в размере ста процентов суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Если с иском в защиту прав потребителя выступает общественное объединение потребителей, указанному объединению перечисляется десять процентов суммы штрафа.

3. При удовлетворении иска, связанного с нарушением прав неопределенного круга потребителей, суд обязывает изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтную организацию) довести до сведения потребителей решение суда в определенный срок через средства массовой информации или иным способом.

Статья 45. Обжалование предписаний и решений уполномоченных государственных органов по защите прав потребителя

1. Изготовители (продавцы, поставщики, представители, исполнители, ремонтные организации) вправе обращаться в суд с заявлением о признании недействительными полностью или частично предписаний и решений, не являющихся нормативными правовыми актами, Министерства торговли Республики Беларусь и иных государственных органов, осуществляющих государственную защиту прав потребителей в пределах своей компетенции.

2. Обжалование в установленном порядке предписаний и решений в сроки, предусмотренные законодательством, приостанавливает их исполнение.

ГЛАВА 6

ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

Статья 46. Право потребителей на создание общественных объединений потребителей

Потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством.

Статья 47. Права общественных объединений потребителей

1. Общественные объединения потребителей имеют право:

1.1. участвовать в разработке проектов нормативных документов, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги), проектов законов и иных нормативных правовых актов, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей;

1.2. изучать потребительские свойства товаров (работ, услуг), спрос на них, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг);

1.3. проводить экспертизу товаров (работ, услуг) по факту нарушения прав потребителя или в интересах неопределенного круга потребителей, в том числе на предмет достоверности предоставленной продавцом (изготовителем, исполнителем) информации о товаре (работе, услуге), в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь, а также участвовать в проведении таких экспертиз;

1.4. вносить в республиканские органы государственного управления, местные исполнительные и распорядительные органы предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), соблюдению правил ценообразования, снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды, о запрете ненадлежащей рекламы и информации, вводящих в заблуждение потребителя, о прекращении реализации потребителям товаров (работ, услуг) по неправомерно завышенным ценам;

1.5. осуществлять информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей;

1.6. давать на безвозмездной основе консультации потребителю по вопросам защиты его прав;

1.7. направлять в государственные органы в соответствии с их компетенцией материалы для привлечения к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации потребителям товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к качеству товаров (работ, услуг), а также материалы о нарушении прав потребителя, предусмотренных законодательством;

1.8. обращаться в органы прокуратуры с предложениями о принесении протестов на акты государственных органов, противоречащие законодательству о защите прав потребителей;

1.9. обращаться по поручению потребителя с претензией к изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненных этими нарушениями убытков;

1.10. обращаться в суд с иском о защите прав потребителя, представлять и защищать в суде права и законные интересы потребителя (неопределенного круга потребителей);

1.11. предъявлять иск в суд о признании действий изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) противоправными, условий договора недействительными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий.

2. Общественные объединения потребителей могут иметь иные права, предусмотренные законодательными актами.

Статья 48. Особенности реализации отдельных прав общественных объединений потребителей

1. Общественное объединение потребителей обращается по поручению потребителя с претензией к изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненных этими нарушениями убытков, обращается в суд с иском о защите прав потребителя, представляет и защищает в суде права и законные интересы потребителя на основании договора безвозмездного оказания услуг, заключенного с потребителем в письменной форме.

2. Расходы общественного объединения потребителей, связанные с обращением по поручению потребителя с претензией к изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненных этими нарушениями убытков, обращением в суд с иском о защите прав потребителя, представлением и защитой в суде прав и законных интересов потребителя, подлежат возмещению изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией):

по письменному требованию общественного объединения потребителей после удовлетворения изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) претензии, с которой общественное объединение потребителей обращалось по поручению потребителя, либо после принятия судом решения в пользу потребителя, если общественное объединение потребителей не заявляло такое требование при обращении в суд с иском о защите прав потребителя;

по решению суда, вынесенному по иску о защите прав потребителя, с которым обращалось общественное объединение потребителей.

В случаях, предусмотренных абзацем вторым части первой настоящего пункта, изготовитель (продавец, поставщик, представитель, исполнитель, ремонтная организация) обязан удовлетворить требование общественного объединения потребителей о возмещении расходов в течение четырнадцати дней со дня его получения.

Расходы общественного объединения потребителей, предусмотренные частью первой настоящего пункта, подлежат возмещению изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией), если потребитель до обращения в общественное объединение потребителей предъявлял изготовителю

(продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) требование о восстановлении своего нарушенного права и имеется подтверждение отказа в удовлетворении этого требования.

Подтверждением отказа изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) в удовлетворении требования потребителя являются:

письменный ответ изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации), содержащий отказ в удовлетворении требования потребителя;

копия письменного обращения потребителя с уведомлением о вручении письменного обращения изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) либо с отметкой изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) о получении этого письменного обращения, если такое письменное обращение не рассмотрено в сроки, установленные законодательными актами;

отметка о причинах отказа в удовлетворении замечаний и (или) предложений потребителя, изложенных в книге замечаний и предложений;

замечание и (или) предложение потребителя в книге замечаний и предложений, если такие замечание и (или) предложение не рассмотрены в сроки, установленные законодательными актами;

иное подтверждение отказа изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) в удовлетворении требования потребителя.

3. Общественное объединение потребителей вправе давать консультацию потребителю по вопросам защиты его прав, обращаться по поручению потребителя с претензией к изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненных этими нарушениями убытков, обращаться в суд с иском о защите прав потребителя, представлять и защищать в суде права и законные интересы потребителя (неопределенного круга потребителей) при условии наличия у работника общественного объединения потребителей, реализующего указанные права этого общественного объединения, свидетельства об аттестации. Аттестация работника общественного объединения потребителей проводится на предмет проверки знания законодательства о защите прав потребителей в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь.

4. Примерная форма договора безвозмездного оказания услуг, состав расходов общественного объединения потребителей, подлежащих возмещению изготовителем (продавцом, поставщиком, представителем, исполнителем, ремонтной организацией), устанавливаются Министерством торговли Республики Беларусь.