Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов
Республики Беларусь 16 января 2002 г. N 2/839

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
9 января 2002 г. N 90-З
(ред. от 16.03.2026 N 134-З)

О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Принят Палатой представителей 5 декабря 2001 года
Одобрен Советом Республики 20 декабря 2001 года

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, 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 чек, иной платежный документ в соответствии с законодательством, квитанция к приходному кассовому ордеру, товарный чек, документ (карт-чек, чек и др.), подтверждающий совершение платежа посредством банковских платежных карточек, электронных денег, систем дистанционного банковского обслуживания, автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства, проездной документ (билет), иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги) в соответствии с законодательством, надлежащим образом оформленный технический паспорт, инструкция по эксплуатации, руководство пользователя, иной документ, содержащий сведения о наименовании продавца (исполнителя), наименовании, цене товара (работы, услуги);

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

изготовитель - организация, индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителю, а также иное физическое лицо, осуществляющее изготовление (производство) товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности для последующей их реализации, в том числе разовой (далее - физическое лицо, производящее товары);

исполнитель - организация, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителю, а также иное физическое лицо, выполняющее работы или оказывающее услуги в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности либо оказывающее услуги в сфере агроэкотуризма (далее - физическое лицо, выполняющее работы, оказывающее услуги);

качество товара (работы, услуги) - совокупность свойств и характеристик товара (работы, услуги), определяющих соответствие товара (работы, услуги) установленным и (или) обычно предъявляемым к товару (работе, услуге) такого рода требованиям (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 результатов 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 и правила, гигиенические нормативы, другие технические нормативные правовые акты, устанавливающие требования к качеству товара (работы, услуги), а также технические регламенты Таможенного союза, технические регламенты Евразийского экономического союза;

объект обслуживания - капитальное строение (здание, сооружение), изолированное помещение или его часть (части) либо временная конструкция, в том числе передвижная, не являющаяся капитальным строением (зданием, сооружением), изолированным помещением или его частью (частями), в которых осуществляются деятельность по выполнению работ или оказанию услуг в присутствии потребителя, и (или) прием заказов, и (или) выдача результатов работ, и (или) заключение договоров, и (или) реализация билетов;

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;

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, исполнителя (далее - представитель) - организация, индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность на основании договора с изготовителем (продавцом, поставщиком, исполнителем) и уполномоченные им на принятие и (или) удовлетворение требований потребителей в отношении товара (результата работы, услуги) ненадлежащего качества;

продавец - организация, индивидуальный предприниматель, а также иное физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров, в том числе разовую, в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности (далее, если иное не предусмотрено настоящим Законом, - физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности), реализующие товары потребителю по договору розничной купли-продажи;

ремонтная организация - организация, а также в целях настоящего Закона индивидуальный предприниматель, уполномоченные изготовителем (продавцом, поставщиком) на проведение проверки качества товара, устранение недостатков товара и (или) техническое обслуживание товара;

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, 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, перевозки 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 иным законодательным актам.

3. Защита прав потребителей услуг, оказываемых банками, небанковскими кредитно-финансовыми организациями, иными организациями при осуществлении банковских операций в соответствии с законодательством, микрофинансовыми, лизинговыми организациями, осуществляется в соответствии с настоящим Законом, если иное не предусмотрено банковским законодательством, законодательством, регулирующим порядок предоставления и привлечения микрозаймов, законодательством о лизинговой деятельности.

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 иными актами законодательства, международными договорами Республики Беларусь, а также международно-правовыми актами, составляющими право Евразийского экономического союза.

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 законодательными актами.

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) иными законодательными актами.

4. Президентом Республики Беларусь могут устанавливаться особенности правового регулирования отношений, регламентированных настоящим Законом.

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 привлечения средств массовой информации к пропаганде и систематическому освещению вопросов защиты прав потребителей, 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 настоящим Законом, иными актами законодательства, техническими регламентами Таможенного

союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза 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), если иное не предусмотрено техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза;

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), указание на то, что пищевой продукт является генетически модифицированным, если в нем содержатся генетически модифицированные составляющие (компоненты), сведения о специальных свойствах (специальные питательные свойства, показания и противопоказания к применению отдельными возрастными группами населения, а также при отдельных видах заболеваний) пищевых продуктов, в том числе биологически активных добавок к пище, заявленных свойствах специализированных пищевых продуктов при наличии документов, подтверждающих заявленные свойства;

2.5. цену и условия оплаты товаров (работ, услуг), если эти условия отличаются от обычных условий оплаты соответствующих товаров (работ, услуг);

2.6. гарантийный срок, если он установлен;

2.7. рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе приготовлению, пищевых продуктов в случае, если их использование без этих рекомендаций и (или) ограничений затруднено либо может причинить вред здоровью потребителей, их имуществу, привести к снижению или утрате вкусовых свойств пищевых продуктов;

2.8. дату изготовления, если иное не предусмотрено законодательством, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза, а также 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 - организации, осуществляющей деятельность по ввозу товара на территорию Республики Беларусь для его последующей реализации на территории Республики Беларусь, представителя, ремонтной организации; если изготовителем (продавцом, представителем, исполнителем, ремонтной организацией) является индивидуальный предприниматель либо ввоз товара на территорию Республики Беларусь для его последующей реализации на территории Республики Беларусь был осуществлен индивидуальным предпринимателем, - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и место жительства индивидуального предпринимателя;

2.9-1. страну происхождения товара, если она не совпадает с местом нахождения (местом жительства) изготовителя;

2.10. сведения об обязательном подтверждении соответствия товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг), подлежащих обязательному подтверждению соответствия;

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;

2.13-1. сведения о классах энергоэффективности товаров в случаях, если их установление предусмотрено законодательством, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза, а также о соответствии энергетической эффективности капитальных строений (зданий, сооружений) требованиям законодательства, технических регламентов Таможенного союза, технических регламентов Евразийского экономического союза;

2.14. необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования товарами (результатами работ, услугами), в том числе ухода за ними, если это имеет значение исходя из характера товаров (результатов работ, услуг);

2.15. указание на использование фонограмм исполнителями музыкальных произведений при проведении культурно-зрелищных мероприятий;

2.16. иные сведения, которые в соответствии с настоящим Законом, иными актами законодательства, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза или соответствующими договорами обязательны для предоставления потребителю, в том числе сведения, относящиеся к соответствующему договору и предоставляемые по просьбе потребителя.

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, 2.13-1, 2.15 и 2.16 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 или самостоятельной профессиональной деятельности (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, о реализации товара (выполнении работы, оказании услуги) без документов, подтверждающих его качество и безопасность, если товар (работа, услуга) не подлежит обязательному подтверждению соответствия.

9. Информация, предусмотренная пунктами 1 - 8, 10 и 12 настоящей статьи, на белорусском и (или) русском языках четким и разборчивым шрифтом доводится до сведения потребителя в документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на потребительской упаковке, этикетках или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг), если иное не предусмотрено международно-правовыми актами, составляющими право Евразийского экономического союза. Дата изготовления и срок годности пищевых продуктов наносятся на потребительскую упаковку и (или) этикетку, удаление которой с потребительской упаковки затруднено. Информация, сообщенная или переданная на иностранном языке, считается непредоставленной, за исключением случаев, если 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, 2.9, 2.9-1 и 2.15 пункта 2 настоящей статьи, а также информация о сроке доставки товаров (выполнения работ, оказания услуг), цене и об условиях оплаты доставки товаров доводятся до сведения потребителя в этих информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет. При этом информация о цене товара (работы, услуги) доводится в этих информационных источниках, в том числе в глобальной компьютерной сети Интернет, шрифтом, размер которого не должен быть менее половины наибольшего размера шрифта, используемого в описании товара (работы, услуги). Иная информация, предусмотренная подпунктами 2.2 - 2.4, 2.7, 2.8, 2.10 - 2.12, 2.13-1 и 2.16 пункта 2 настоящей статьи, до момента заключения договора может доводиться до сведения потребителя в устной форме либо по требованию потребителя доводится до его сведения в письменной форме способом, определенным соглашением сторон.

10. При реализации пищевых продуктов и других товаров, фасованных и упакованных в потребительскую 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 возмездной реализации потребителю товара (выполнении работы, оказании услуги) продавец (исполнитель) обязан выдать ему кассовый чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги) в соответствии с законодательством. Требования настоящей части не распространяются на случаи, если продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности (выполняющее работы, оказывающее услуги).

Физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности (выполняющее работы, оказывающее услуги), обязано по требованию потребителя выдать ему документ, содержащий сведения о фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется) продавца (исполнителя), наименовании, цене товара (работы, услуги), удостоверенный подписью этого физического

лица.

12. Если законодательством реализация товаров (выполнение работ, оказание услуг) допускается при наличии определенных законодательством документов, подтверждающих качество и безопасность товаров (работ, услуг), продавец (исполнитель) обязан предъявить потребителю по его требованию для ознакомления эти документы, их копии или подтвердить качество и безопасность товаров (работ, услуг) иным способом в порядке, установленном законодательством.

Статья 8. Информация об изготовителях (исполнителях, продавцах)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) - организация обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование) и место нахождения, наименование торгового объекта (объекта обслуживания), в котором осуществляется реализация потребителю товаров (выполнение работ, оказание услуг), если такое наименование не совпадает с наименованием (фирменным наименованием) организации, а также режим работы торгового объекта (объекта обслуживания) и иные необходимые сведения в соответствии с законодательством.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется), месте жительства, режиме работы, наименовании торгового объекта (объекта обслуживания), в котором 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 или самостоятельной профессиональной деятельности, выполняющее работы, оказывающее услуги), обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется).

2. Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии и лицензирующем органе.

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 (месте жительства) изготовителя (исполнителя, продавца).

Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителя и при осуществлении развозной и разносной торговли, торговли на ярмарке, рынке, а также в других случаях, если розничная торговля, бытовое обслуживание и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне места нахождения (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 и (или) русском языках. 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 торгового объекта (объекта обслуживания), продавца (исполнителя), осуществляющего торговлю (выполняющего работы, оказывающего услуги) без (вне) торгового объекта (объекта обслуживания)

1. Продавец (исполнитель) обязан установить режим работы торгового объекта (объекта обслуживания), а также свой режим работы в случае осуществления торговли (выполнения работ, оказания услуг) без (вне) торгового объекта (объекта обслуживания). Случаи установления режима работы по согласованию с государственными органами определяются законодательными актами.

Режим работы торгового объекта (объекта обслуживания), продавца (исполнителя), осуществляющего торговлю (выполняющего работы, оказывающего услуги) без (вне) торгового объекта (объекта обслуживания), доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному режиму работы.

В случае необходимости временного продления или приостановления работы торгового объекта (объекта обслуживания), продавца (исполнителя), осуществляющего торговлю (выполняющего работы, оказывающего услуги) без (вне) торгового объекта (объекта обслуживания), если такие продление или приостановление работы не запрещены законодательными актами, информация об этом доводится до сведения потребителей в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь.

2. Требования настоящей статьи не распространяются на случаи, если продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности (выполняющее работы, оказывающее услуги).

Статья 9-1. Оплата товаров (работ, услуг)

1. Расчеты по оплате товаров (работ, услуг) осуществляются в наличной и безналичной формах.

2. Продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю право выбора формы оплаты товаров (работ, услуг), за исключением случаев, когда законодательство позволяет продавцу (исполнителю) не осуществлять расчеты в безналичной форме при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо предусматривает обязанность продавца (исполнителя) осуществлять расчеты при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг) только в безналичной форме. Требования настоящего пункта не распространяются на случаи, если продавцом (исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности (выполняющее работы, оказывающее услуги).

3. Потребитель, оплачивающий товары (работы, услуги) посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства, имеет право подтверждать факт оплаты товаров (работ, услуг), используя учетный номер операции в едином расчетном и информационном пространстве. Информация об этом номере операции размещается в документе, подтверждающем совершение платежа посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства.

4. Продавцу (исполнителю) запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров (работ, услуг) различные цены (тарифы) в зависимости от формы оплаты товаров (работ, услуг). При этом продавцом (исполнителем) могут устанавливаться скидки, иные

формы стимулирования реализации товаров (работ, услуг), а также расчетов в безналичной форме.

Статья 9-2. Реализация товаров (выполнение работ, оказание услуг) по подарочному сертификату или иному подобному документу

Продавец (исполнитель) вправе осуществлять реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг) по предъявленному подарочному сертификату или иному подобному документу, удостоверяющему право лица, предъявившего такой документ (лиц, если такой документ предполагает его использование несколькими лицами), на получение товара (выполнение работы, оказание услуги), указанного в таком документе, или на сумму, эквивалентную сумме денежных средств, указанных в таком документе, на условиях и в порядке, установленных Правительством Республики Беларусь.

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 торгового объекта (объекта обслуживания), продавца (исполнителя), осуществляющего торговлю (выполняющего работы, оказывающего услуги) без (вне) торгового объекта (объекта обслуживания).

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, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза 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, технических регламентов Таможенного союза, технических регламентов Евразийского экономического союза и условиям договора, а также по требованию потребителя предоставить ему необходимые средства измерений, прошедшие метрологическую оценку в соответствии с законодательством об обеспечении единства измерений, документы, подтверждающие качество товара (результата работы, услуги), его комплектность, количество.

3. При отсутствии в законодательстве, технических регламентах Таможенного союза, технических регламентах Евразийского экономического союза 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, технических регламентов Таможенного союза, технических регламентов Евразийского экономического союза.

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, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза.

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

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

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

2. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель) 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, поставщик, представитель) 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, поставщик, представитель) 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 г. N 385-З "О правовом режиме территорий, подвергшихся радиоактивному загрязнению в результате катастрофы

на Чернобыльской АЭС".

4. Запрещается реализация товара (выполнение работы, оказание услуги) с недостатками, наличие которых является нарушением установленных законодательством, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза обязательных для соблюдения требований по его безопасности.

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) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда и проинформировать об этом представителя, поставщика, продавца. Поставщик (продавец, представитель) обязан незамедлительно со дня получения соответствующей информации приостановить реализацию товара. В течение семи дней со дня приостановления производства (реализации) товара (работы, услуги) изготовитель (исполнитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать через средства массовой информации потребителя о возможной опасности товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, наследственности, имущества потребителя и окружающей среды. Если причины вреда устранить невозможно, изготовитель (исполнитель) обязан прекратить производство (реализацию) такого товара (работы, услуги) и проинформировать об этом представителя, поставщика, продавца. Поставщик (продавец, представитель) обязан незамедлительно со дня получения соответствующей информации прекратить реализацию товара. В течение семи дней со дня прекращения производства (реализации) товара (работы, услуги) изготовитель (исполнитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать об этом уполномоченные (компетентные) органы Республики Беларусь, ответственные за осуществление государственного контроля (надзора) за соблюдением требований технических регламентов Таможенного союза, технических регламентов Евразийского экономического союза, а также потребителя через средства массовой информации. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель) обязан также принять все необходимые меры по изъятию товара (результата работы) из обращения и отзыву его 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, поставщика, представителя).

6. При невыполнении изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем) обязанностей, предусмотренных пунктом 5 настоящей статьи, снятие товара (работы, услуги) с производства (реализации), изъятие товара (результата работы) из обращения 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, поставщиком, представителем), подлежат возмещению в полном объеме соответствующим изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем).

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

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

1. Изготовитель (исполнитель, поставщик, представитель) 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, если иное не установлено техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза. Перечень таких товаров (результатов работ) устанавливается Правительством Республики Беларусь. Обязательному включению в этот перечень подлежат товары длительного пользования, на которые в соответствии с техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза должен устанавливаться срок службы.

2. На пищевые продукты и парфюмерно-косметические товары изготовитель обязан устанавливать срок годности в соответствии с требованиями технических регламентов Таможенного союза, технических регламентов Евразийского экономического союза.

На лекарственные средства и иные товары (результаты работ), потребительские свойства которых со временем могут ухудшаться, изготовитель (исполнитель, поставщик, представитель) обязан устанавливать срок годности и (или) срок хранения, если иное не установлено техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза.

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, поставщик, представитель) обязан устанавливать на товар (результат работы, услугу) гарантийный срок в случаях и на условиях, предусмотренных законодательством и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза.

Гарантийный срок на товар, производимый за пределами Республики Беларусь, должен быть не меньшей продолжительности, чем гарантийный срок, предусмотренный законодательством Республики Беларусь и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза 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 Республики Беларусь и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза для аналогичных товаров, производимых на территории Республики Беларусь, поставщик (представитель) обязан установить на такой товар гарантийный срок, предусмотренный законодательством Республики Беларусь и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза.

5. Продавец обязан установить на товар гарантийный срок, если изготовитель (поставщик, представитель) не исполнил предусмотренную законодательством и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза обязанность по его установке или исполнил ее ненадлежащим образом.

Продавец вправе установить на товар дополнительный гарантийный срок сверх гарантийного срока, предусмотренного законодательством и (или) техническими

регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза и (или) установленного изготовителем (поставщиком, представителем), а также гарантийный срок на товар, на который гарантийный срок изготовителем (поставщиком, представителем) не установлен и обязанность по установке которого не предусмотрена законодательством и (или) техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза. Продавец не вправе устанавливать или объявлять гарантийный срок на товар меньшей продолжительности, чем гарантийный срок, установленный изготовителем (поставщиком, представителем).

6. Требования, предусмотренные частью первой пункта 2, пунктом 4, частью первой пункта 5 настоящей статьи, не распространяются на случаи, если продавцом (изготовителем, исполнителем) является физическое лицо, осуществляющее реализацию товаров в рамках ремесленной или самостоятельной профессиональной деятельности (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.

При неисполнении изготовителем (исполнителем, поставщиком) обязанности по обеспечению возможности использования товара (результата работы) по назначению в течение его срока службы потребитель вправе расторгнуть договор, вернуть товар (результат работы) и потребовать возврата уплаченной за товар (результат работы) денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 и пунктом 3 статьи 31 настоящего Закона.

2. Изготовитель (поставщик) обеспечивает возможность ремонта и технического обслуживания товара, 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, после снятия его с производства - в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня реализации потребителю товара.

Исполнитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание результата работы в течение срока службы результата работы, а при отсутствии такого срока - в течение десяти лет со дня выполнения работы.

3. В случае неисполнения изготовителем (поставщиком) обязанности, предусмотренной частью первой пункта 2 настоящей статьи, 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 или самостоятельной профессиональной деятельности (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.

Потребитель вправе предъявить требования, предусмотренные настоящим Законом, продавцу (изготовителю, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) по месту его нахождения (месту жительства), а также по месту нахождения торгового объекта (объекта обслуживания), где были нарушены права потребителя.

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, исключающим 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).

При расторжении договора и (или) возврате потребителю уплаченной за товар (работу, услугу) денежной суммы в соответствии с частью первой настоящего пункта продавец (изготовитель, поставщик, представитель, исполнитель) не вправе требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность

потребителя.

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, поставщику, представителю, 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), недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге)

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 изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем) 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), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), 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, технических регламентов Таможенного союза, технических регламентов Евразийского экономического союза 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, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре, подлежит возмещению продавцом (изготовителем) товара по выбору потребителя. В случае банкротства продавца (изготовителя), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе) либо в случае места нахождения (места жительства) изготовителя за пределами Республики Беларусь потребитель вправе предъявить требование о возмещении вреда поставщику, представителю.

5. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о работе или услуге, 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), а также поставщик, представитель в случаях, указанных в пункте 4 настоящей статьи, освобождаются от ответственности, если докажут, 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 о защите 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 товара ненадлежащего качества

1. В случае реализации товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель 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. 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 возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки.

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 возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки.

6. В случае банкротства продавца (изготовителя), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе) либо в случае места нахождения (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 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 упаковки.

7. В отношении технически сложного товара или дорогостоящего товара потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпункте 1.1 пункта 1, пункте 3, части второй пункта 5 и части второй пункта 6 настоящей статьи, в течение тридцати дней со дня передачи товара продавцом потребителю. По истечении указанного срока такие требования могут быть предъявлены потребителем в случае обнаружения в товаре существенного недостатка или нарушения сроков безвозмездного устранения недостатков товара, предусмотренных частью первой пункта 1 статьи 22 настоящего Закона. Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь.

8. При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец (изготовитель, поставщик, представитель) 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, а также требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность потребителя.

9. Потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организации.

10. 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 упаковки, на которых имеются отметки, подтверждающие, что приобретение товара осуществлялось у этого продавца, а также документы и другие средства доказывания, указывающие на приобретение товара у этого продавца.

11. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости - провести проверку качества товара, в том числе с привлечением ремонтной организации. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проведении проверки качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, - также о месте и времени проведения проверки качества товара. Ремонтная организация при получении товара от продавца (изготовителя, поставщика, представителя) для проведения проверки качества товара обязана провести такую проверку в течение трех дней со дня получения 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 проведенной 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 проведении проверки качества и экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и

причинах их возникновения провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара, проведенной за счет потребителя, установлено, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

12. 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 продавцом 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 продавцом 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.

13. Возврат крупногабаритных товаров или товаров весом более пяти килограммов ненадлежащего качества продавцу (изготовителю, поставщику, представителю), а также доставка таких товаров для безвозмездного устранения недостатков, соразмерного уменьшения покупной цены, замены и возврат их потребителю осуществляются силами и за счет продавца (изготовителя, поставщика, представителя, ремонтной организации). В случае неисполнения этой обязанности, а также если продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) 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.

14. При передаче потребителем товара продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в связи с реализацией права, предусмотренного подпунктом 1.1 пункта 1 настоящей статьи, а также для проведения проверки качества товара либо экспертизы товара составляется акт передачи товара по форме, установленной Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

15. В случае неявки потребителя за товаром после проведения проверки качества товара, экспертизы товара или безвозмездного устранения недостатков товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) вправе, в письменной форме предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня направления такого предупреждения взыскать с потребителя убытки, понесенные в связи с хранением товара, за исключением случая, если потребитель не мог забрать товар по уважительной причине.

Статья 21. Сроки предъявления потребителем требований в отношении недостатков товара

1. Потребитель вправе предъявить предусмотренные статьей 20 настоящего Закона требования продавцу (изготовителю, поставщику, представителю, ремонтной организации) 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 которых составляют менее двух лет, потребитель вправе предъявить указанные требования продавцу (изготовителю, поставщику, представителю), если недостатки обнаружены в течение двух лет со дня передачи таких товаров продавцом потребителю, а в отношении недвижимого имущества - в течение трех лет со дня его передачи продавцом потребителю, если более длительные сроки не установлены законодательством, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза и (или) договором.

2. Гарантийный срок товара исчисляется с момента передачи товара продавцом потребителю, если иное не предусмотрено пунктами 3 и 4 настоящей статьи, иным законодательством, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза 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. Если товар нуждается в специальной установке (подключении) или сборке, гарантийный срок исчисляется 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 продавцом потребителю, а в отношении недвижимого имущества - трех лет со дня его передачи продавцом 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 передачи 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 передачи потребителю товара, если срок службы не установлен. В случае банкротства изготовителя, приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений об изготовителе либо в случае места нахождения (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 передачи 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 упаковки.

7. Срок годности товара исчисляется с момента изготовления товара. Срок службы товара исчисляется с момента передачи товара потребителю, если иное не установлено законодательством, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза. Если момент передачи товара установить невозможно, срок службы товара исчисляется с момента изготовления товара.

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

1. Обнаруженные недостатки товара должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем, ремонтной организацией) безвозмездно и незамедлительно. В случае, если устранить недостатки товара незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара. По письменному соглашению с потребителем этот срок может быть увеличен, но не более чем до тридцати дней.

Ремонтная организация при получении товара от продавца (изготовителя, поставщика, представителя) для устранения недостатков товара обязана устранить недостатки с учетом сроков, предусмотренных частью первой настоящего пункта.

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 или самостоятельной профессиональной деятельности (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, а если потребитель за выдачей товара своевременно не явился, - до дня уведомления потребителя об 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.

5. При безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организацией заполняется гарантийный талон, переданный потребителю одновременно с товаром при его приобретении, а в случае его отсутствия оформляется документ, подтверждающий безвозмездное устранение недостатков товара, в порядке и по форме, установленным Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

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 или самостоятельной профессиональной деятельности (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, 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, если договором для начисления процентов не установлен более короткий срок.

5. Требования потребителя о возврате суммы предварительной оплаты 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.

Расчеты с потребителем при возврате суммы предварительной оплаты осуществляются в той же форме, в которой производилась предварительная оплата, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

При возврате потребителю суммы предварительной оплаты продавец не вправе требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность потребителя.

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

При отсутствии у продавца товара той же модели (марки, типа, артикула и др.) цена товара определяется в порядке, установленном Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

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, частью первой пункта 5 статьи 24, статьей 25 настоящего Закона, потребитель вправе по своему выбору предъявить иные требования, предусмотренные пунктами 1 - 3, 5, 6 и 9 статьи 20 настоящего Закона.

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

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

2. При замене товара ненадлежащего качества на аналогичный 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 и (или) возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы потребителю возмещаются уплаченная за товар денежная сумма, а также разница 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.

Расчеты с потребителем при возврате уплаченной за товар денежной суммы осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата товара, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

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.

6. При осуществлении расчетов в соответствии с пунктами 2 - 5 настоящей статьи и отсутствии у продавца на момент добровольного удовлетворения требования потребителя или вынесения судом решения товара той же модели (марки, типа, артикула и др.) цена товара определяется в порядке, установленном Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

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, возвратить товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар других 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. В случае обмена либо возврата товара потребитель обязан возвратить товар в потребительской упаковке, если товар был продан в такой упаковке.

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.

Расчеты с потребителем при возврате уплаченной за товар денежной суммы осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата товара, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец не вправе требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность потребителя.

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 или самостоятельной профессиональной деятельности.

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.

Расчеты с потребителем при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата работы (услуги), если иное не предусмотрено соглашением сторон.

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврате

потребителю уплаченной денежной суммы исполнитель не вправе требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность потребителя.

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 (услугу), 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 (услугу).

Расчеты с потребителем при расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) осуществляются в той же форме, в которой производилась оплата работы (услуги), если иное не предусмотрено соглашением сторон.

При расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги) и возврате потребителю уплаченной денежной суммы исполнитель не вправе требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность потребителя.

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 (услугу), 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, а также при возникновении спора между потребителем и исполнителем по поводу недостатков выполненной работы (оказанной услуги) или их причин провести экспертизу результата выполненной работы (оказанной услуги) за свой счет.

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

Если в результате экспертизы результата выполненной работы (оказанной услуги), проведенной за счет исполнителя, установлено отсутствие нарушений со стороны исполнителя или причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными

недостатками, потребитель обязан возместить исполнителю расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку результата выполненной работы. Если в результате экспертизы результата выполненной работы (оказанной услуги), проведенной за счет потребителя, установлены нарушения со стороны исполнителя или наличие причинной связи между действиями исполнителя и обнаруженными недостатками, исполнитель обязан возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку результата выполненной работы.

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, техническими регламентами Таможенного союза, техническими регламентами Евразийского экономического союза 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 пунктом 1 и частью первой пункта 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, а при необходимости проведения экспертизы - четырнадцати дней.

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 пунктом 1 и частью первой пункта 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 статьей, а также законами и нормативными правовыми актами Президента Республики Беларусь.

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 превышается 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 возвратить 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 38-1. Право потребителя на односторонний отказ от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги)

1. Потребитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов, если иное не предусмотрено законодательством.

2. В случае, если денежная сумма, уплаченная потребителем по договору о выполнении работы (оказании услуги), от исполнения которого потребитель отказался, превышает фактически понесенные исполнителем расходы на исполнение такого договора, исполнитель обязан вернуть потребителю уплаченную им по договору о выполнении работы (оказании услуги) денежную сумму за вычетом фактически понесенных исполнителем расходов в течение четырнадцати дней со дня предъявления соответствующего требования, если меньший срок не предусмотрен таким договором.

3. За нарушение срока, предусмотренного пунктом 2 настоящей статьи, исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере одного процента цены выполнения работы (оказания услуги), а если цена выполнения работы (оказания услуги) договором о выполнении работы (оказании услуги) не определена, - в размере одного процента общей цены заказа. Договором о выполнении работы (оказании услуги) между потребителем и исполнителем может быть установлен более высокий размер неустойки.

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, иные государственные организации, осуществляющие защиту прав потребителей

Государственные органы, иные государственные организации, осуществляющие защиту прав потребителей в пределах полномочий, предусмотренных законодательством:

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

осуществляют информирование потребителей по вопросам, относящимся к их компетенции в области защиты прав потребителей;

согласовывают с Министерством антимонопольного регулирования и торговли проекты нормативных правовых актов по вопросам защиты прав потребителей;

предоставляют в пределах своей компетенции в Министерство антимонопольного регулирования и торговли по его запросам информацию о поступивших обращениях

потребителей и иную информацию;

принимают в пределах своей компетенции иные меры в целях защиты прав потребителей, предусмотренные законодательством.

Статья 42. Полномочия Министерства антимонопольного регулирования и торговли в области защиты прав потребителей

1. Министерство антимонопольного регулирования и торговли:

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

1.1-1. координирует деятельность республиканских органов государственного управления, иных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, местных исполнительных и распорядительных органов в области защиты 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 государственный орган или иную государственную организацию, выдавшие лицензии, специальные разрешения (лицензии) либо иные разрешительные документы на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении, прекращении действия таких документов либо об их аннулировании (отзыве);

1.7. осуществляет разъяснение вопросов применения настоящего Закона и иного законодательства о защите прав потребителей;

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

2. Должностные лица Министерства антимонопольного регулирования и торговли 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 физические лица, осуществляющие индивидуальную предпринимательскую деятельность, обязаны по требованию Министерства антимонопольного регулирования и торговли предоставлять информацию, необходимую для осуществления этим министерством полномочий, предусмотренных настоящим Законом.

4. Решения о защите прав потребителя, принимаемые Министерством

антимонопольного регулирования и торговли в пределах своей компетенции, являются обязательными для всех государственных органов, других организаций, физических лиц, осуществляющих индивидуальную предпринимательскую деятельность.

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

1. 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 консультировать население 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.

2. Организации, физические лица, осуществляющие индивидуальную предпринимательскую деятельность, обязаны по требованию местных исполнительных и распорядительных органов предоставлять информацию, необходимую им для рассмотрения обращений потребителей, иных граждан и организаций по вопросам защиты прав потребителей в соответствии с законодательством об обращениях граждан и юридических лиц, а также для реагирования на критические материалы по вопросам защиты прав потребителей в государственных средствах массовой информации, за исключением информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

2-1. Местные исполнительные и распорядительные органы имеют право обращаться в суд с коллективным исковым заявлением о защите прав потребителей (далее - коллективное исковое заявление).

3. Местный исполнительный и распорядительный орган определяет в штате в пределах установленной численности работника, осуществляющего координацию деятельности структурных подразделений местного исполнительного и распорядительного органа по вопросам защиты прав потребителей, а также обеспечивающего осуществление местным исполнительным и распорядительным органом функций, предусмотренных пунктом 1 настоящей статьи.

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 или потребителей, если с исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением обращаются местный исполнительный и распорядительный орган или общественное объединение потребителей, суд взыскивает за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя или потребителей 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, общей суммы, присужденной в пользу потребителей при удовлетворении коллективного искового заявления.

Если с исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением 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 антимонопольного регулирования и торговли 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 обращения 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;

1.5-1. осуществлять издательскую деятельность в области защиты прав потребителей в порядке, установленном законодательством;

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 исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением, представлять и защищать в суде права и законные интересы потребителя или потребителей (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 исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением, представляет и защищает в суде права и законные интересы потребителя или потребителей на основании договора безвозмездного оказания услуг, заключенного с потребителем или потребителями 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 исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением, представлением и защитой в суде прав и законных интересов потребителя или потребителей, 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 или потребителей, если общественное объединение потребителей не заявляло такое требование при обращении в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением;

по решению суда, вынесенному по исковому заявлению о защите прав потребителя, коллективному исковому заявлению, с которыми обращалось общественное объединение потребителей.

В случаях, предусмотренных абзацем вторым части первой и частью третьей 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.

В случае, если исковое заявление о защите прав потребителя, коллективное исковое заявление, с которыми обращалось общественное объединение потребителей, удовлетворены судом частично, расходы общественного объединения потребителей, связанные с обращением в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя, коллективным исковым заявлением, представлением и защитой в суде прав и законных интересов потребителя или потребителей, подлежат возмещению пропорционально удовлетворенным требованиям.

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 исковым заявлением о защите прав потребителя (неопределенного круга потребителей), коллективным исковым заявлением, представлять и защищать в суде права и законные интересы потребителя или потребителей (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 антимонопольного регулирования и торговли.

Президент Республики Беларусь А.Лукашенко
