**Тэрміны задавальнення патрабаванняў спажыўцоў**

**ПЫТАННЕ:**
Якія ўстаноўлены заканадаўствам тэрміны для задавальнення абгрунтаваных патрабаванняў спажыўцоў?

**АДКАЗ:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Патрабаванне спажыўца** | **Тэрміны прад'яўлення дадзенага патрабавання прадаўцу** | **Тэрміны рэалізацыі прадаўцом патрабавання спажыўца** |
| **без правядзення экспертызы** | **пры правядзенні экспертызы** |
| **Адносна якаснага тавару** |
| **Абмен/вяртанне дабраякаснага тавару (Пералік нехарчовых тавару ў належнай якасці, якія не падлягаюць абмену і вяртанню - (пастанова Савета Міністраў Рэспублікі Беларусь 14 чэрвеня 2002 г. № 778)) (артыкул 28 Закона "Аб абароне правоў спажыўцоў")** | 14 дзён з дня набыцця тавару | Неадкладна, максімальны тэрмін не можа перавышаць 7 дзён |   |
| **Скасаванне дамовы куплі-продажу з прычыны адсутнасці неабходнай інфармацыі аб тавары (пункт 1 артыкула 16 Закона «Аб абароне правоў спажыўцоў»)** | у разумныя тэрміны | неадкладна |   |
| **Адносна няякаснага тавару** |
| **Зварот няякаснага тавару** | * • 2 гады з дня набыцця тавару-калі гарантыйны тэрмін не ўстаноўлены альбо ён менш за 2 гады скончыўся;
* • на працягу гарантыйных тэрмінаў - калі гарантыйныя тэрміны больш за 2 гады;
* • для сезонных тавару ў:
* вясенне-летні асартымент - з 1 красавіка;
* асенне-зімовы асартымент -з 1 кастрычніка;
* для сезоннага абутку:
* зімовага - з 15 лістапада;
* вясновага - з 1 сакавіка;
* летняга - з 1 траўня;
* восеньскага - 15 верасня
 |   |   |
| * ***Рамонт (пункт 1 артыкула 22 Закона «Аб абароне правоў спажыўцоў»)***
 | ***Да 14 дзён*** | ***14 дзён*** |
| * ***Замена (пункт 1 артыкула 23 Закона «Аб абароне правоў спажыўцоў»)***
 | ***Неадкладна, у выпадку праверкі якасці да 14 дзён,******у выпадку адсутнасці тавару на момант звароту спажыўца - 1 месяц*** | ***14 дзён,******у выпадку адсутнасці тавару на момант звароту спажыўца - да 1 месяца*** |
| * ***Суразмернае памяншэнне цаны (пункт 1 артыкула 25 Закона «Аб абароне правоў спажыўцоў»)***
 | ***Неадкладна, у выпадку праверкі якасці - да 7 дзён*** | ***14 дзён*** |
| * ***Скасаванне дамовы куплі-продажу (пункт 1 артыкула 25 Закона «Аб абароне правоў спажыўцоў»)***
 | ***Неадкладна, у выпадку праверкі якасці - да 7 дзён*** | ***14 дзён*** |
| **Прадастаўленне тавару з падменнага фонду (Пералік тавару ў працяглага карыстання, на перыяд устранення недахопаў або замены якіх спажыўцу бязвыплатна не прадастаўляецца аналагічны тавар (пастанова Савета Міністраў Рэспублікі Беларусь 14 чэрвеня 2002 г. № 778) (пункт 2 артыкула 22 і пункт 2 артыкула 23 Аб абароне правоў спажыўцоў»)** | на працягу тэрміна рамонту ці замены тавару | На працягу 3 дзён - з дня прад'яўлення патрабавання спажыўцом |   |
| **Кампенсацыя страт, прычыненых у сувязі з недахопамі тавару і (або) скасаваннем дагавора****(пункт 2 артыкула 25 Закона "Аб абароне правоў спажыўцоў")** | у разумныя тэрміны | На працягу 7 дзён - з дня пацверджання спажыўцом памеру страты |   |

**ПЫТАННЕ:**
З якога часу пачынаюць вылічвацца тэрміны задавальнення абгрунтаваных патрабаванняў спажыўцоў?

**АДКАЗ:**
Згодна з артыкулам 192 Грамадзянскага кодэкса Рэспублікі Беларусь працягласць тэрміну, вызначанага перыядам часу, пачынаецца на наступны дзень пасля каляндарнай даты або наступлення падзеі, якімі вызначаны яго пачатак.

Такім чынам, устаноўленыя Законам Рэспублікі Беларусь "Аб абароне правоў спажыўцоў" тэрміны, на працягу якіх павінны быць задаволены абгрунтаваныя патрабаванні спажыўцоў, неабходна вылічваць з дня, наступнага за днём, калі спажывец заявіў сваё патрабаванне прадаўцу (выканаўцу, вытворцу, прадстаўніку, рамонтнай арганізацыі)**.**

**Гарантыйны тэрмін на тавар**

У адпаведнасці з Законам Рэспублікі Беларусь ад 9 студзеня 2002 года "Аб абароне правоў спажыўцоў" (далей - Закон) пад гарантыйным тэрмінам разумеецца каляндарны тэрмін, устаноўлены ў днях, месяцах, гадах, або напрацоўка, устаноўленая ў гадзінах, цыклах спрацоўванняў, кіламетрах прабегу або іншых аналагічных паказчыках, прадугледжаныя заканадаўствам або дагаворам, на працягу якіх тавар (вынік работы, паслуга) павінен адпавядаць патрабаванням да яго якасці, вызначаным у парадку, устаноўленым заканадаўствам.

У спажыўцоў часта ўзнікаюць пытанні, звязаныя з гарантыйнымі тэрмінамі на тавар. Разгледзім некаторыя з іх.

**ПЫТАННЕ:**
Як павінна быць прадстаўлена інфармацыя аб гарантыйных тэрмінах?

**АДКАЗ:**
У адпаведнасці з артыкулам 7 Закона вытворца (прадавец, пастаўшчык, прадстаўнік, выканаўца) абавязаны своечасова прадастаўляць спажыўцу неабходную і праўдзівую інфармацыю аб прапанаваных тавару х, у тым ліку і гарантыйным тэрміне (калі ён устаноўлены), а таксама рамонтнай арганізацыі, упаўнаважанай вытворцам (прадаўцом, пастаўшчыком, прадстаўніком) на ўхіленне недахопаў тавару і (або) тэхнічнае абслугоўванне тавару.

Звычайна, тэрмін гарантыі ўказваецца ў дакуменце, які пацвярджае факт пакупкі тавару (касавым чэку, квітанцыі да прыходнага касавага ордэра, квітанцыя да адрыўнога талона і да т.п.), у тэхнічным пашпарце, інструкцыі па эксплуатацыі, кіраўніцтве карыстальніка, іншым дакуменце, які змяшчае звесткі аб найменні і кошце тавару, даце яго набыцця, прадаўцы (вытворцу, прадстаўнік, выканаўца).

**ПЫТАННЕ:**
Да каго спажывец можа прад'явіць прэтэнзіі на якасць тавару і на кім ляжыць абавязак даказвання - з'яўляецца тавар якасным ці не?

**АДКАЗ:**
Па агульным правіле ў адпаведнасці з пунктам 1 артыкула 15 і пунктам 1 артыкула 21 Закона спажывец мае права прад'явіць патрабаванні адносна недахопаў тавару прадаўцу (вытворцу, пастаўшчыку, прадстаўніку) на працягу гарантыйнага тэрміну або тэрміну прыдатнасці тавару.

Акрамя таго, згодна з пунктам 7 артыкула 20 Закона спажывец мае права прад'явіць патрабаванне аб неадкладным бязвыплатным ухіленні недахопаў тавару рамонтнай арганізацыі, упаўнаважанай вытворцам (прадаўцом, пастаўшчыком, прадстаўніком) на ўхіленне недахопаў тавару на працягу гарантыйнага тэрміну.

*У адносінах да тавару, на які ўстаноўлены гарантыйны тэрмін, прадавец (вытворца, пастаўшчык, прадстаўнік) адказвае за недахопы тавару, калі не дакажа, што яны ўзніклі пасля перадачы тавару спажыўцу з прычыны парушэння ім правілаў карыстання, захоўвання або транспарціроўкі тавару*.

*У адносінах да тавару ў, на якія гарантыйныя тэрміны не ўстаноўлены або гарантыйныя тэрміны складаюць менш за два гады, спажывец мае права прад'явіць названыя патрабаванні прадаўцу (вытворца, пастаўшчык, прадстаўнік), калі дакажа, што недахопы тавару ўзніклі да яго перадачы спажыўцу*.

**ПЫТАННЕ:**
Хто павінен ўстанаўліваць гарантыйны тэрмін, і якой працягласці ён павінен быць?

**АДКАЗ:**
У адпаведнасці з пунктам 4 артыкула 13 вытворца абавязаны ўстанаўліваць на тавар гарантыйны тэрмін у выпадках і на ўмовах, прадугледжаных заканадаўствам..

Гарантыйны тэрмін на тавар, які вырабляецца за межамі Рэспублікі Беларусь, павінен быць не меншы за гарантыйны тэрмін, прадугледжаны заканадаўствам Рэспублікі Беларусь для аналагічных тавару ў, што вырабляюцца на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь..

Калі вытворцам тавару, які вырабляецца за межамі Рэспублікі Беларусь, устаноўлены гарантыйны тэрмін меншай працягласці, чым гарантыйны тэрмін, прадугледжаны заканадаўствам для аналагічных тавару ў, што вырабляюцца на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь, пастаўшчык абавязаны ўстанавіць на такі тавар гарантыйны тэрмін, прадугледжаны заканадаўствам. Такім чынам, спажыўцы, якія купляюць замежныя і айчынныя тавары, будуць пастаўлены ў роўныя ўмовы. Паколькі гэтыя тэрміны ўстанаўліваюцца нацыянальнымі стандартамі, спажывец зможа атрымаць пацвярджэнне дакладнасці гарантыйнага тэрміну.

Калі вытворца (пастаўшчык) не выканаў прадугледжаны заканадаўствам абавязак па яго ўстаноўцы або выканаў яе неналежным чынам, то гарантыйны тэрмін на тавар абавязаны ўстанавіць прадавец**.**

Акрамя таго, прадавец мае права ўстанавіць на тавар:

* дадатковы гарантыйны тэрмін звыш гарантыйнага тэрміну, прадугледжанага заканадаўствам і (або) устаноўленага вытворцам (пастаўшчыком);
* гарантыйны тэрмін на тавар, на які гарантыйны тэрмін вытворцам (пастаўшчыком) не ўстаноўлены і абавязак па ўстаноўцы якога не прадугледжаны заканадаўствам.

Неабходна памятаць, што прадавец не мае права ўсталёўваць ці аб'яўляць гарантыйны тэрмін на тавар менш гарантыйнага тэрміна, усталяванага вытворцам (пастаўшчыком).

**ПЫТАННЕ:**
З якога моманту вылічваецца гарантыйны тэрмін?

**АДКАЗ:**
Па агульным правіле гарантыйны тэрмін вылічаецца з моманту перадачы тавару спажыўцу. З гэтага правіла ёсць некалькі выключэнняў:

* калі дату перадачы тавару ўстанавіць немагчыма, то тэрмін гарантыі вылічваецца з моманту вырабу тавару . Аднак у выпадку, калі ў даце вырабу тавару ўказаны толькі месяц і год або год вырабу тавару , днём яго вырабу лічыцца адпаведна апошні дзень месяца або года (пункт 2 артыкула 21 Закона);
* для сезонных тавару ў тэрмін гарантыі вылічваецца з моманту наступлення адпаведнага сезона. Сёння яны вылічваюцца з моманту наступлення адпаведнага сезона (напрыклад, адносна абутку: для зімовага — з 15 лістапада, вясенняга і восеньскага — адпаведна з 1 сакавіка і 15 верасня, летняга — з 1 мая). Аднак калі спажывец пачаў карыстацца сезонным тавару м да ўказаных тэрмінаў і ў ходзе яго выкарыстання выяўлены недахопы, то гарантыйны тэрмін вылічаецца з дня пачатку выкарыстання такога тавару, заяўленага спажыўцом (пункт 3 артыкула 21 Закона);
* тэрміны вылічваюцца з дня рэальнай дастаўкі тавару спажыўцу, а пры неабходнасці яго ўстаноўкі або зборкі - з дня ўстаноўкі або зборкі, не толькі пры продажы тавару ў па ўзорах, па пошце (з дастаўкай тавару ў з выкарыстаннем пасылак, бандэроляў і іншых паштовых адпраўленняў), у выпадку, калі момант заключэння дагавора і момант перадачы тавару спажыўцу не супадаюць, але згодна з новай рэдакцыяй Закона і пры продажы па апісаннях тавару ў, якія змяшчаюцца. у каталогах, праспектах, рэкламе, буклетах або прадстаўленым у фатаграфіях або іншых інфармацыйных крыніцах, у тым ліку ў глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт (пункт 4 артыкула 21 Закона);
* калі спажывец пазбаўлены магчымасці карыстацца тавару м з прычыны абставінаў, якія залежаць ад прадаўца (напрыклад, калі тавар трэба падключыць, або патрабуецца спецыяльная ўстаноўка або зборка, а таксама калі адсутнічаюць неабходныя для выкарыстання тавару дэталі, інфармацыя або ў тавары выяўлены недахоп), тэрмін гарантыі вылічваецца з моманту спынення абставін, якія перашкаджаюць выкарыстанню тавару па прызначэнні. Толькі ў выпадку, калі дзень ухілення перашкод у карыстанні ўстанавіць немагчыма, тэрмін гарантыі вылічваецца з моманту заключэння дагавора куплі-продажу (пункт 4 артыкула 21 Закона).

У адпаведнасці з артыкулам 21 Закона спажывец мае права прад'явіць патрабаванні адносна недахопаў тавару прадаўцу (вытворцу, пастаўшчыку, прадстаўніку) на працягу гарантыйнага тэрміну або тэрміну прыдатнасці тавару. У адносінах да тавару ў, на якія гарантыйныя тэрміны або тэрміны прыдатнасці не ўстаноўлены або гарантыйныя тэрміны складаюць менш за два гады, спажывец мае права прад'явіць названыя патрабаванні, калі недахопы выяўлены на працягу двух гадоў з дня перадачы такіх тавару ў спажыўцу, калі больш працяглыя тэрміны не ўстаноўлены заканадаўствам і ( або) дамовай.

**ПЫТАННЕ:**
Часта ў спажыўцоў узнікае пытанне аб вылічэнні гарантыйных тэрмінаў, калі вытворца ўстанавіў гарантыйны тэрмін на камплектуючыя вырабы і складовыя часткі асноўнага вырабу..

**АДКАЗ:**
Гарантыйны тэрмін на камплектуючыя вырабы і складовыя часткі вылічваецца ў тым жа парадку, што і гарантыйны тэрмін на асноўны выраб, і ён, як правіла, лічыцца роўным гарантыйнаму тэрміну на асноўны выраб і пачынае адлічвацца адначасова з гарантыйным тэрмінам на асноўны выраб, калі іншае не прадугледжана дамовай.

У выпадках, калі на камплектуючы выраб, састаўную частку асноўнага вырабу ў дагаворы рознічнай куплі-продажу ўстаноўлены гарантыйны тэрмін меншай працягласці, чым на асноўны выраб, спажывец мае права прад'явіць патрабаванні, звязаныя з недахопамі камплектуючага вырабу і састаўной часткі асноўнага вырабу, пры іх выяўленні на працягу гарантыйнага тэрміну на асноўны выраб, калі іншае не прадугледжана дамовай.

Калі на камплектуючы выраб устаноўлены гарантыйны тэрмін большай працягласці, чым гарантыйны тэрмін на асноўны выраб, спажывец мае права прад'явіць патрабаванні, звязаныя з недахопамі тавару, калі недахопы камплектуючага вырабу выяўлены на працягу гарантыйнага тэрміну на яго, незалежна ад заканчэння гарантыйнага тэрміну на асноўны выраб.

**ПЫТАННЕ**:
У выпадку правядзення рамонту тавару , на які ўсталяваны гарантыйны тэрмін, што адбываецца з гэтым тэрмінам?

**АДКАЗ:**
У адпаведнасці з артыкулам 20 Закона спажывец, якому прададзены тавар неналежнай якасці, калі яго недахопы не былі агавораны прадаўцом, мае права запатрабаваць неадкладнага бязвыплатнага ўхілення недахопаў тавару . Нажаль, часта бывае так: прадавец (сэрвісны цэнтр) хавае, што ён абавязаны падоўжыць гарантыю, і сцвярджае, што працягваецца «старая гарантыя».

У адпаведнасці з часткай 3 артыкула 22 Закона ў выпадку бязвыплатнага ўстаранення недахопаў тавару гарантыйны тэрмін на яго працягваецца на перыяд, на працягу якога тавар не выкарыстоўваўся. Указаны перыяд вылічваецца са дня прад'яўлення спажыўцом патрабавання аб бязвыплатным ухіленні недахопаў тавару да дня выдачы яго па канчатку рамонту.

Пры бязвыплатным ухіленні недахопаў тавару пасродкам замены камплектуючага вырабу ці складовай часткі асноўнага вырабу, на якія ўсталяваныя гарантыйныя тэрміны, на новыя камплектуючыя вырабы ці складовую частку асноўнага вырабу ўсталёўваюцца гарантыйныя тэрміны той жа працягласці, што і на замененыя, якія вылічваюцца з дня выдачы спажыўцу гэтага тавару пасля заканчэння рамонту (частка 4 артыкула 22 Закона).

**ПЫТАННЕ:**
А як жа быць, калі гарантыйны тэрмін скончыўся?

**АДКАЗ:**
Ахоўваючы інтарэсы грамадзян, закон ускладае на вытворцу, пастаўшчыка і прадаўца, пэўныя абавязкі па забеспячэнні паслягарантыйнага абслугоўвання тавару . Так, у адпаведнасці з патрабаваннямі артыкула 14 Закона:

* вытворца (пастаўшчык, выканаўца) абавязаны забяспечыць магчымасць выкарыстання тавару (выніку работы) па прызначэнні на працягу яго тэрміну службы
* вытворца (выканаўца) абавязаны забяспечыць магчымасць рамонту і тэхнічнага абслугоўвання тавару (выніку работы), выпуск і пастаўку запасных частак у гандлёвыя і рамонтныя арганізацыі ў неабходных для рамонту і тэхнічнага абслугоўвання аб'ёмах і асартыменце на працягу тэрміну вытворчасці тавару (выканання работы), пасля зняцця яго з вытворчасці (спынення выканання работы) - на працягу тэрміну службы тавару (выніку работы), а пры адсутнасці такога тэрміну - на працягу дзесяці гадоў з дня рэалізацыі спажыўцу тавару (выканання работы);
* прадавец забяспечвае магчымасць тэхнічнага абслугоўвання (за выключэннем нерухомай маёмасці) і рамонту тавару на працягу гарантыйнага тэрміну, а калі гарантыйны тэрмін не ўстаноўлены або складае менш за два гады, - на працягу двух гадоў з дня рэалізацыі спажыўцу тавару , калі больш працяглыя тэрміны не ўстаноўлены заканадаўствам і (або) дагаворам.

Акрамя таго, Закон абараняе спажыўца і ў выпадку праяўлення істотных недахопаў у тавары і пасля заканчэння гарантыйнага тэрміну або двухгадовага тэрміну эксплуатацыі. У гэтым выпадку спажывец мае права прад'явіць патрабаванні вытворцу, пастаўшчыку, прадстаўніку (пункт 6 артыкула 21 Закона).

У выпадку выяўлення істотных недахопаў тавару , у тым ліку вытворчых, канструктыўных, рэцэптурных і іншых недахопаў, не звязаных са зносам, старэннем і іншымі фізічнымі працэсамі ў тавары, па заканчэнні двух гадоў з дня перадачы тавару спажыўцу, апошні мае права прад'явіць вытворцу наступныя патрабаванні:

* замена недабраякаснага тавару тавару м належнай якасці;
* неадкладнае бязвыплатнае ўхіленне недахопаў тавару ;
* пакрыццё расходаў па ўхіленні недахопаў тавару ;
* скасаванне дагавора рознічнай куплі-продажу, вяртання выплачанай за тавар грашовай сумы.

Пры гэтым спажывец па патрабаванні і за кошт вытворцы павінен вярнуць атрыманы тавар неналежнай якасці (пункт 6 артыкула 21 Закона).

Пры прад'яўленні такога патрабавання трэба ўлічваць, што:

* патрабаванне можа быць прад'яўлена толькі вытворцу тавару ;
* патрабаванне можа быць прад'яўлена на працягу тэрміну службы, а калі ён не ўстаноўлены - на працягу дзесяці гадоў з моманту перадачы тавару спажыўцу;
* спажывец абавязаны даказаць, што недахоп узнік да перадачы яму тавару або па прычынах, якія ўзніклі да гэтага моманту.

Спажывец мае права прад'явіць патрабаванні аб замене недабраякаснага тавару тавару м належнай якасці, або неадкладным бязвыплатным ўхіленні недахопаў тавару , або кампенсацыі расходаў па ўхіленні недахопаў тавару пастаўшчыку, прадстаўніку ў межах устаноўленага на тавар тэрміну службы або на працягу дзесяці гадоў з дня рэалізацыі спажыўцу тавару , калі тэрмін службы не ўстаноўлены ў выпадку:

* эканамічнай неплацежаздольнасці (банкруцтва) вытворцы;
* прыпынення або спынення дзейнасці вытворцы;
* адсутнасці ў спажыўца дакладных звестак аб вытворцы;
* калі месца знаходжання або месца жыхарства вытворцы за межамі Рэспублікі Беларусь.

Пры невыкананні пастаўшчыком, прадстаўніком названых патрабаванняў спажывец мае права вярнуць тавар неналежнай якасці адпаведна пастаўшчыку, прадстаўніку і запатрабаваць вяртання выплачанай за тавар грашовай сумы (пункт 6 артыкула 21 Закона).

**Правы спажыўцоў пры парушэнні тэрмінаў, устаноўленых дагаворам**

**ПЫТАННЕ:**
Якія патрабаванні мае права прад'явіць спажывец прадаўцу ў выпадку парушэння тэрмінаў перадачы тавару па дагаворы куплі-продажу з папярэдняй аплатай тавару ?

**АДКАЗ:**
У адпаведнасці з артыкулам 24 Закона Рэспублікі Беларусь ад 9 студзеня 2002 года "Аб абароне правоў спажыўцоў" (далей - Закон) у выпадку, калі прадавец, які атрымаў суму папярэдняй аплаты, не выконвае абавязкі па перадачы тавару спажыўцу ва ўстаноўлены дагаворам тэрмін, спажывец па свайму выбару мае права запатрабаваць:

* перадачу аплачанага тавару ва ўстаноўлены ім новы тэрмін;
* вяртання сумы папярэдняй аплаты за тавар, не перададзены прадаўцом.

Спажывец таксама мае права запатрабаваць поўнай кампенсацыі страт, прычыненых яму з прычыны парушэння ўстаноўленага дагаворам тэрміну перадачы папярэдне аплачанага тавару .

Патрабаванні спажыўца аб вяртанні сумы папярэдняй аплаты за тавар падлягаюць задавальненню прадаўцом неадкладна, максімальны тэрмін - не можа перавышаць сямі дзён з дня прад'яўлення адпаведнага патрабавання.

У адпаведнасці з пунктам 2 артыкула 25 Закона патрабаванні спажыўца аб кампенсацыі страт падлягаюць задавальненню неадкладна, максімальны тэрмін - сем дзён з дня пацвярджэння спажыўцом памеру страт.

Акрамя таго, у выпадку парушэння ўстаноўленага дагаворам тэрміну прадавец абавязаны выплаціць спажыўцу працэнты на суму папярэдняй аплаты ў памеры стаўкі рэфінансавання Нацыянальнага банка Рэспублікі Беларусь, устаноўленай на дзень выплаты працэнтаў або на дзень вынясення судовага рашэння, калі патрабаванне аб выплаце працэнтаў не было задаволена добраахвотна. Працэнты выплачваюцца з дня, калі па дагаворы павінна была быць ажыццёўлена фактычная перадача тавару спажыўцу, да дня перадачы тавару спажыўцу або да дня вяртання спажыўцу сумы папярэдняй аплаты за тавар (пункт 4 артыкула 24 Закона).

**ПЫТАННЕ:**
Якія патрабаванні мае права прад'явіць спажывец выканаўцу ў выпадку парушэння тэрмінаў выканання работ (аказання паслуг)?

**АДКАЗ:**
У адпаведнасці з артыкулам 30 Закона Рэспублікі Беларусь ад 9 студзеня 2002 года "Аб абароне правоў спажыўцоў" (далей - Закон), у выпадку, калі выканаўца парушыў тэрміны выканання работы (аказання паслугі), спажывец мае права па свайму выбару.:

* прызначыць выканаўцу новы тэрмін, які ўказваецца ў дагаворы аб выкананні работы (аказанні паслугі). У выпадку пратэрміноўкі новых тэрмінаў спажывец мае права прад'явіць выканаўцу іншыя патрабаванні, прадугледжаныя артыкулам 30 Закона;
* даручыць выкананне работы (аказанне паслугі) трэцім асобам за разумную цану або выканаць яе сваімі сіламі і запатрабаваць ад выканаўцы кампенсацыі панесеных расходаў;
* запатрабаваць суразмернага памяншэння ўстаноўленага кошту за выкананне працы (аказанне паслугі);
* скасаваць дамову аб выкананні працы (аказанні паслугі). Пры гэтым выканаўца не мае права патрабаваць у спажыўца кампенсацыі сваіх затрат, праведзеных у працэсе выканання работы (аказання паслугі), а таксама платы за ўжо выкананую работу (аказаную паслугу), за выключэннем выпадкаў, калі спажывец прыняў выкананую работу (аказаную паслугу).

Спажывец таксама мае права запатрабаваць поўнай кампенсацыі страт, прычыненых яму ў сувязі з парушэннем тэрмінаў выканання работы (аказання паслугі). Акрамя таго, за парушэнне ўстаноўленых тэрмінаў выканання работы (аказання паслугі) выканаўца таксама выплачвае спажыўцу за кожны дзень пратэрміноўкі няўстойку ў памеры аднаго працэнта цаны выканання работы (аказання паслугі). Дагаворам аб выкананні работ (аказанні паслуг) паміж спажыўцом і выканаўцам можа быць устаноўлены больш высокі памер няўстойкі.

Няўстойка за парушэнне тэрмінаў спаганяецца за кожны дзень пратэрміноўкі аж да выканання работы (аказання паслугі) або прад'яўлення спажыўцом патрабаванняў, прадугледжаных артыкулам 30 Закона.

Напрыклад, па дамове аказання паслугі выканаўца абавязаны выканаць работы па выраўноўванні сцен у кватэры з 4 па 11 мая 2014 года. Аднак працу скончыў 15 мая. У сувязі з гэтым, спажывец мае права прад'явіць выканаўцу патрабаванне па выплаце няўстойкі ў памеры 1 працэнта цаны выканання работы з 12 па 15 мая 2014 года, г.зн. за 4 дні пратэрміноўкі.

**Парадак вяртання грашовых сродкаў за няякасны тавар**

**ПЫТАННЕ:**
Якія патрабаванні маюць права прад'явіць спажывец у выпадку выяўлення недахопаў у тавары?

**АДКАЗ:**
У адпаведнасці з Законам Рэспублікі Беларусь ад 9 студзеня 2002 года "Аб абароне правоў спажыўцоў" (далей - Закон) прадавец абавязаны перадаць спажыўцу пры заключэнні дагавора куплі-продажу тавар належнай якасці. У выпадку выяўлення недахопаў у тавары спажывец мае права на свой выбар запатрабаваць адно з патрабаванняў, указаных у артыкуле 20 Закона:

* замена недабраякаснага тавару тавару м належнай якасці;
* суразмернае памяншэнне пакупной цаны тавару ;
* бясплатны рамонт;
* пакрыццё расходаў па рамонце;
* вяртанне грошай за няякасны тавар.

**ПЫТАННЕ:**
Каму спажывец мае права прад'явіць патрабаванне аб звароце грошай за няякасны тавар?

**АДКАЗ:**
Патрабаванні ў адносінах да недахопаў тавару спажывец па сваім меркаванні мае права прад'явіць у адпаведнасці з артыкулам 21 Закона прадаўцу (вытворцу, пастаўшчыку, прадстаўніку).

Адказнасць за належную якасць тавару (выяўленне ў ходзе эксплуатацыі схаваных недахопаў) нясе прадавец (вытворцу, пастаўшчыку, прадстаўніку) на працягу гарантыйнага тэрміну на тавар, а калі ён не ўстаноўлены або складае менш за два гады - на працягу двух гадоў (артыкулы 20, 21 Закона).

Спажывец мае права ў адпаведнасці з пунктам 5 артыкула 20 Закона прад'явіць вытворцу наступныя патрабаванні:

* замена недабраякаснага тавару тавару м належнай якасці;
* бясплатны рамонт;
* пакрыццё расходаў па рамонце;
* вяртання выплачанай за тавар грашовай сумы.

Спажывец мае права прад'явіць патрабаванні ўказаныя ў п. 1 арт. 20 Закона, за выключэннем патрабавання суразмернага памяншэння цаны тавару , пастаўшчыку, прадстаўніку ў выпадку:

* эканамічнай неплацежаздольнасці (банкруцтва) прадаўца (вытворцы);
* прыпынення або спынення яго дзейнасці;
* адсутнасці ў спажыўца дакладных звестак аб прадаўцу (вытворцу);
* месца знаходжання або месца жыхарства вытворцы за межамі Рэспублікі Беларусь.

Пры невыкананні пастаўшчыком, прадстаўніком названых патрабаванняў, спажывец мае права вярнуць тавар неналежнай якасці адпаведна пастаўшчыку, прадстаўніку і запатрабаваць вяртання выплачанай за тавар грашовай сумы (п. 6 арт. 20 Закона).

**ПЫТАННЕ:**
На працягу якіх тэрмінаў павінны быць задаволены патрабаванні спажыўца аб вяртанні грошай за няякасны тавар?

**АДКАЗ:**
Абгрунтаваныя патрабаванні спажыўца аб скасаванні дагавора рознічнай куплі-продажу і вяртанні выплачанай за тавар неналежнай якасці грашовай сумы падлягаюць задавальненню прадаўцом неадкладна. Максімальны тэрмін не можа перавышаць сямі дзён, а пры неабходнасці правядзення экспертызы - чатырнаццаці дзён (артыкул 25 Закона).

У выпадку задавальнення Вашых патрабаванняў прадавец не мае права ўтрымліваць суму, на якую панізілася кошт тавару з-за выкарыстання тавару , страты ім таварнага выгляду і іншых падобных абставін. У адпаведнасці з пунктам 4 артыкула 27 Закона Вы маеце права акрамя аплачанай за тавар грашовай сумы запатрабаваць кампенсацыі розніцы паміж цаной тавару , устаноўленай дагаворам, і цаной адпаведнага тавару на момант задавальнення Вашага патрабавання. Пры гэтым спажывец па патрабаванні і за кошт прадаўца (вытворцы) павінен вярнуць атрыманы тавар неналежнай якасці. Спажывец мае права вярнуць няякасны тавар без спажывецкай тары (упакоўкі) (пункты 3 і 5 артыкула 20 Закона).

Акрамя таго, у адпаведнасці з артыкулам 5 Закона спажывец мае права на кампенсацыю ў поўным аб'ёме страт, шкоды, прычыненых з прычыны недахопаў тавару . Згодна з пунктам 2 артыкула 25 Закона патрабаванні аб кампенсацыі страт падлягаюць задавальненню прадаўцом на працягу сямі дзён з дня пацвярджэння спажыўцом памеру страт. У адпаведнасці з пунктам 1 артыкула 26 Закона за парушэнне тэрмінаў задавальнення абгрунтаваных патрабаванняў спажыўцоў прадавец, які дапусціў такія парушэнні, выплачвае спажыўцу няўстойку ў памеры аднаго працэнта цаны тавару за кожны дзень пратэрміноўкі.

**ПЫТАННЕ:**
У выпадку прад'яўлення патрабавання аб вяртанні грашовых сродкаў за няякасны тавар - якія дзеянні прадаўца (вытворцы, пастаўшчыка, прадстаўніка)?

**АДКАЗ**:
Неналежная якасць тавару не заўсёды з'яўляецца відавочнай. У сувязі з гэтым, у адпаведнасці з пунктам 9 артыкула 20 Закона прадаўцу прадастаўлена права пры прад'яўленні патрабаванняў спажыўцом па пытанні продажу яму тавару неналежнай якасці правесці праверку якасці тавару ў тэрміны, устаноўленыя заканадаўствам для задавальнення патрабавання спажыўца (напрыклад, пры вылучэнні патрабавання аб вяртанні грашовых сродкаў - на працягу 7 дзён). Пры ўзнікненні спрэчкі аб наяўнасці і прычынах недахопаў тавару прадавец абавязаны правесці незалежную экспертызу якасці тавару за свой кошт. Аб месцы і часе правядзення экспертызы спажывец павінен быць апавешчаны ў пісьмовай форме. Спажывец мае права прыняць удзел у праверцы якасці і правядзенні экспертызы тавару асабіста ці праз свайго прадстаўніка. Разам з тым, заканадаўствам прадугледжана права спажыўца на правядзенне экспертызы самастойна (у гэтым выпадку прадавец (вытворца) павінен быць апавешчаны аб такім рашэнні спажыўца).

Калі ў выніку экспертызы тавару будзе ўстаноўлена, што недахопы тавару адсутнічаюць або ўзніклі пасля перадачы тавару спажыўцу з прычыны парушэння ім устаноўленых правілаў выкарыстання, захоўвання, транспарціроўкі тавару , спажывец абавязаны кампенсаваць прадаўцу расходы на правядзенне экспертызы.

Разам з тым, згодна з пунктам 9 артыкула 20 Закона ў выпадку нязгоды з вывадамі экспертызы спажывец мае права аспрэчыць такое заключэнне ў судовым парадку.

**ПЫТАННЕ**:
Куды можа звярнуцца спажывец па абарону сваіх правоў?

**АДКАЗ:**
Для абароны сваіх інтарэсаў спажывец можа звярнуцца:

* у мясцовыя выканаўчыя і распарадчыя органы, якія ў адпаведнасці з артыкулам 43 Закона абавязаны звяртацца ў суд з іскам аб абароне правоў спажыўца;
* у грамадскія аб'яднанні спажыўцоў;
* з іскам аб абароне сваіх правоў у суд. У адпаведнасці з артыкулам 257 Падатковага кодэкса Рэспублікі Беларусь (Асаблівая частка) спажыўцы вызваляюцца ад выплаты дзяржаўнай пошліны па ісках, звязаных з парушэннем іх правоў, прадугледжаных заканадаўствам аб абароне правоў спажыўцоў.