

## РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ ТОРГОВЫХ ЦЕНТРОВ.

Об организационных мерах в целях соблюдения законодательства о защите прав потребителей на территории торговых центров

### **1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОРГОВОМ ЦЕНТРЕ**

**1.1** Информация о торговом центре доводится на вывеске и (или) информационной табличке, расположенных на всех входных дверях или фасаде строения (здания, сооружения): наименование (фирменное наименование), а если владельцем является индивидуальный предприниматель, то фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование торгового центра (при наличии такого наименования) и режим работы торгового центра.

**1.2.** В доступном для потребителей месте размещается стенд «Информация для потребителей».

Информация, размещаемая на стенде «Информация для потребителей» в торговом центре, должна содержать:

- наименование (фирменное наименование) и место нахождения собственника торгового центра, телефон, фамилия, собственное имя, отчество руководителя собственника торгового центра, а если собственником является индивидуальный предприниматель, - его фамилия, собственное имя, отчество, а также информация о его государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию;

- номера рабочих телефонов руководителей администрации торгового центра, уполномоченного органа, территориальных органов Министерства торговли, органов государственного санитарного и ветеринарного надзора, внутренних дел;

- схема торгового центра;

- схема эвакуации при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций в торговом центре;

- текст Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей", либо плакат «О правах потребителей», утвержденный Приказом Министра торговли Республики Беларусь от 10 августа 2009 г. № 119;

- перечень запрещенных к продаже товаров;

- перечень категорий потребителей, имеющих право на обслуживание вне очереди;

- перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержденный в установленном порядке Правительством Республики Беларусь. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. N 778 "О мерах по реализации Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей";

- о местах размещения административно-хозяйственных помещений, весов, автомобильной парковки, общественного туалета, специально предназначенных для курения мест и других объектов;

- о месте нахождения книги замечаний и предложений;

- о мерах ответственности за нарушение законодательства;

- о дате внесения сведений о торговом центре в Торговый реестр Республики Беларусь;

Покупателю должна быть предоставлена наглядная информация об оказываемых дополнительных услугах и условиях их оказания, о ценах на них.

## **2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРЫ, ПРИНИМАЕМЫЕ АДМИНИСТРАЦИЕЙ ТОРГОВОГО ЦЕНТРА**

**2.1** В целях реализации норм Закона Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь» юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, создавшие торговый центр (далее - **администрация торгового центра**), а также в целях соблюдения продавцами законодательства Республики Беларусь о защите прав потребителей, торговле и иного законодательства, **должны обеспечить:**

- возможность подключения кассового оборудования, платежных терминалов (отдельных каналов связи, оптоволоконных линий связи), автоматических электронных аппаратов, торговых автоматов и приема наличных денежных средств, банковских платежных карточек при продаже товаров при необходимости установки и использования такого оборудования продавцом;

- доведение **единообразно оформленной** информации о торговых объектах (местах):

№ торгового объекта (места) согласно схеме;

наименование (фирменное наименование) организации, а если владельцем является индивидуальный предприниматель, то фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), и режим работы торгового объекта (если он отличается от режима работы торгового

центра). Указанная информация доводится на вывеске (информационной табличке);

- информация о расчете пластиковыми карточками;
- о системе TaxFree (при наличии).

**2.2** Администрация торгового центра в целях недопущения обмана потребителей должна обеспечить возможность для продавцов иметь и применять средства измерения, прошедшие метрологический контроль в соответствии с законодательством Республики Беларусь об обеспечении единства измерений.

При обслуживании покупателей средства измерений должны располагаться таким образом, чтобы покупатель видел процесс взвешивания (отмеривания) товаров.

**2.3** Администрация торгового центра для проверки покупателем правильности цены товаров, меры и массы приобретенных товаров в доступном месте должна установить соответствующее измерительное оборудование с информацией о возможности его использования покупателями самостоятельно (контрольные весы, средства измерений геометрических размеров, объема и др.).

**2.4** В целях реализации норм пункта 4.6 статьи 16 Закона Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь» администрация торгового центра, в случае если продавец не принимает претензию потребителя оказывает потребителям содействие в защите их прав путем:

- предоставления информации о продавце (наименование и место нахождения организации, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя, сведения о регистрации этих лиц);

- фиксирует факт обращения покупателя и оказывает содействие в передаче претензии потребителя продавцу в случае необоснованного отказа продавца принимать претензию от покупателя либо в случае, если продавец отсутствует в торговом объекте (*Например, в случаях когда, продавец находится в отпуске, торговый объект закрыт на ремонт*).

**2.5.** В целях предупреждения нарушения продавцами законодательства о защите прав потребителей и торговле, а также недопущения предоставления потребителям недостоверной информации при предоставлении продавцами **скидок**, администрации торгового центра **рекомендуется принимать меры по обеспечению достоверности информации о скидках**, наличии товаров, реализуемых с указанным размером скидок.

**2.6** Владелец торгового центра включает в договор аренды пункт о своем праве **расторгнуть договор в одностороннем порядке** в случае

**неоднократного (два и более раз) в течение года нарушения продавцом законодательства о защите прав потребителей** по представлению уполномоченного контролирующего (надзорного) органа.

**2.7.** Администрации торгового центра рекомендуется принимать меры по неукоснительному соблюдению продавцами законодательства о наличии **книги замечаний и предложений**, размещении информации о месте нахождения книги замечаний и предложений в каждом торговом объекте на территории торгового центра и выдаче ее потребителю по первому требованию.

Для повышения качества обслуживания потребителей рекомендуется также обеспечить размещение на стендах торговых центров (желательно на каждом этаже центра) сводной информации о том, что книги замечаний и предложений продавцов находятся у работников продавцов.

### **3. ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРУЮ ДОЛЖЕН ПРЕДОСТАВИТЬ ПРОДАВЕЦ:**

**3.1** В торговых объектах (местах) **продавцами в доступном для потребителей месте** должна доводиться следующая информация:

- наименование (фирменное наименование) и место нахождения собственника торгового объекта, телефон, фамилия, собственное имя, отчество руководителя собственника торгового объекта, а если собственником является индивидуальный предприниматель, - его фамилия, собственное имя, отчество, а также информация о его государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего государственную регистрацию;

- телефон, фамилия, собственное имя, отчество руководителя торгового объекта;

- информация о специальных разрешениях (лицензиях) на все виды осуществляемой деятельности, связанной с продажей товаров, которые подлежат лицензированию, с указанием номера специального разрешения (лицензии), срока действия, органа, выдавшего специальное разрешение (лицензию);

- дата внесения сведений о торговом объекте в Торговый реестр Республики Беларусь;

- информация о месте нахождения книги замечаний и предложений и ответственным за ее ведение лице.

**3.2** Продавец обязан своевременно довести до сведения потребителя **(в документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на**

**потребительской таре (упаковке), этикетках иным способом)** необходимую и достоверную информацию о товарах и их производителях, предусмотренную техническими нормативными правовыми актами.

Информация должна содержать:

наименование товаров, продукции общественного питания;

указание на технические нормативные правовые акты, которым должны соответствовать товары (для товаров, выпускаемого по таким техническим нормативным правовым актам);

сведения об основных потребительских свойствах товаров, продукции общественного питания, а в отношении продуктов питания – о составе, пищевой ценности (для продуктов, предназначенных для детского, лечебного и диетического питания, – калорийность, наличие витаминов и иные показатели, о которых в соответствии с законодательством Республики Беларусь необходимо информировать покупателя), указание на то, что продукт питания является генетически модифицированным или в нем использованы генетически модифицированные составляющие (компоненты), а также в случае и порядке, определяемых Правительством Республики Беларусь, сведения о наличии вредных для жизни и здоровья покупателя веществ, сравнение (соотнесение) этой информации с обязательными требованиями технического нормативного правового акта, устанавливающего требования к качеству товаров, о показаниях к применению отдельными возрастными группами;

цену товаров, продукции общественного питания и условия их приобретения;

гарантийный срок, если он установлен;

рекомендации по приготовлению пищевых продуктов, если это требуется из специфики товаров;

дату изготовления (фасования) и (или) срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товаров, продукции общественного питания, если они установлены для конкретных товаров, продукции общественного питания, указание условий хранения товаров, продукции общественного питания, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующих товаров, продукции общественного питания либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья, наследственности и имущества покупателя и окружающей среды или становятся непригодными для использования по назначению;

наименование (фирменное наименование), место нахождения производителя, а также импортера, ремонтной организации, уполномоченной производителем (продавцом, поставщиком, представителем) на устранение недостатков товаров и (или) техническое обслуживание товаров (при их наличии). Если производителем (продавцом, импортером, представителем, ремонтной организацией) является индивидуальный предприниматель – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя;

сведения о подтверждении соответствия товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, требованиям технических нормативных правовых актов;

количество или комплектность товаров, продукции общественного питания;

необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товаров, в том числе ухода за ними, и иные сведения, которые в соответствии с законодательством Республики Беларусь или договорами розничной купли-продажи обязательны для предоставления покупателю, в том числе сведения, относящиеся к такому договору и предоставляемые по просьбе покупателя;

штриховой идентификационный код, если обязательное маркирование товаров таким кодом предусмотрено законодательством Республики Беларусь.

Если приобретаемые покупателем товары были в употреблении, имеют недостаток (недостатки) или в них устранялся недостаток, покупателю должна быть предоставлена информация об этом. В случае приобретения таких товаров указанные сведения должны быть отражены в документе, подтверждающем факт приобретения товаров.

При продаже конфискованных или обращенных в доход государства иным способом товаров покупателю должна быть предоставлена информация о том, что товары являются конфискованными или обращенным в доход государства иным способом.

Товары, фасованные и упакованные в потребительскую тару не в месте их изготовления, должны содержать информацию о фасовщике и упаковщике.

В случае наличия в пищевых продуктах генетически модифицированных составляющих (компонентов) продавец обязан довести до сведения покупателей помимо информации, содержащейся на потребительской таре, дополнительную информацию о содержании генетически модифицированных составляющих (компонентов) на ценниках.

Вся информация должна доводиться до сведения потребителя на белорусском или русском языке.

#### **4. ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА**

**4.1.** Продавец обязан обеспечить наличие ценников на товары с указанием наименования товаров, их сорта, массы и меры товаров, цены товаров за единицу массы, меры или единицу товаров, стране происхождения товаров, даты оформления ценника.

**4.2.** Цена товаров указывается в белорусских рублях. Указание цены в белорусских рублях и иностранной валюте допускается в установленных законодательством Республики Беларусь случаях реализации товаров за иностранную валюту.

**4.3.** При предоставлении скидок информация об их размере доводится до покупателей в процентном отношении к установленной цене товаров либо в абсолютном выражении в денежных единицах. (Например: «Скидки от 10% до 50% от цены товара» или «Скидки от 100 000 рублей от цены товара»).

**4.4.** При проведении мероприятий, направленных на продвижение товаров (распродажи товаров, выставки-продажи товаров, предоставление скидок с цены товаров, другие мероприятия) ценник на товары может выделяться цветом, формой или другим способом, за исключением товаров, в целях стимулирования продажи которых проведение рекламных и иных подобных мероприятий законодательными актами Республики Беларусь запрещено.

**4.5.** В целях предупреждения нарушения продавцами законодательства о защите прав потребителей и торговле, а также недопущения предоставления потребителям недостоверной информации при предоставлении продавцами скидок, администрация торгового центра может удостовериться о наличии товаров, реализуемых с указанным размером скидок.

**4.6.** Работник продавца (продавец) должен иметь нагрудный знак с указанием в нем собственного имени и должности. По усмотрению продавца в нагрудном знаке также указываются фамилия и отчество (если таковое имеется) работника продавца.

При продаже продовольственных товаров в магазинах, павильонах, а также в объектах общественного питания работник продавца должен иметь санитарную и (или) форменную одежду.

**4.7.** Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию покупателя. При этом запрещается требовать от покупателя предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения

причин, вызвавших необходимость внесения в книгу замечания и (или) предложения.

**4.8.** Продавец обязан продемонстрировать работоспособность товара и передать потребителю товар, качество которого соответствует предоставленной информации о товаре, требованиям законодательства, а также по требованию потребителя предоставить ему, документы, подтверждающие качество товара, его комплектность, количество.

Документы, подтверждающие качество товара определены постановлением Министерства торговли Республики Беларусь, Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь, Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 7 мая 2007 г. № 28/35/38/27 «О порядке подтверждения наличия документов о качестве и безопасности товаров при их продаже».

**4.9.** Продавец обязан принять претензию потребителя и рассмотреть ее в установленном Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» порядке.

## **5. ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

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

1) замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества (замена технически сложного товара или дорогостоящего товара производится в случае обнаружения его существенных недостатков. Перечень таких технически сложных товаров утвержден постановлением Совета министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 о мерах по реализации Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей");

2) соразмерного уменьшения покупной цены товара;

3) незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

4) возмещения расходов по устранению недостатков товара;

5) Расторжение договора купли-продажи и возмещения убытков, причиненных потребителю в следствие приобретения некачественного товара.

**5.2.** Претензию потребитель может предъявить путем:

- оформления письменного заявления в адрес продавца;

- учинения записи в книге замечаний и предложений.



**УКАЗАТЕЛЬ:**

1. Закон Республики Беларусь от 08.01.2014 г. «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь»;
2. Закон Республики Беларусь 09.01.2002 г. «О защите прав потребителей»;
3. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22.07.2014 г. №703 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания и Положения о порядке разработки и утверждения ассортиментного перечня товаров, ассортиментного перечня продукции общественного питания»;
4. Постановлением Министерства торговли Республики Беларусь, Министерства сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь, Министерства здравоохранения Республики Беларусь, Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 7 мая 2007 г. № 28/35/38/27 «О порядке подтверждения наличия документов о качестве и безопасности товаров при их продаже»