

Права потребителей

В нашей стране в 2002 году был принят эффективный по своим правовым инструментам Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 № 90-3 «О защите прав потребителей», действующий сегодня в редакции Закона от 08.07.2008 № 366-3. Данным нормативным актом потребителю предоставлены широкие права, но, к сожалению, далеко не все их знают и умеют ими пользоваться. Например, мы заказываем какую-то работу (услугу), а ее делают не так и говорят нам: «Так тоже хорошо. Может быть, и так подойдет?». И что же, многие соглашаются. А ведь деньги оплачены за другое качество, количество, иную работу.



Защита простых покупателей осуществляется на основании указанного Закона. Это защита всех сделок о приобретении товаров для собственных нужд, для быта, семьи, защита от неквалифицированной медицинской и иной помощи, от некачественных услуг почты, телефона, транспорта и т.д.

Прав много.

Какие у нас, у граждан, есть права, когда мы приходим в магазин покупать продукты, заказываем ремонт в квартире или участвуем любым иным способом в правоотношениях в качестве потребителя? Права потребителя закреплены в статье 5 Закона, согласно которой **потребитель имеет право на:**

- ✓ просвещение в области защиты прав потребителей;
- ✓ информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях);
- ✓ свободный выбор товаров (работ, услуг);
- ✓ надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг), надлежащую комплектность, надлежащее количество товара (результата работы);
- ✓ возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда;
- ✓ 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;
- ✓ общественную защиту своих прав;

✓ создание общественных объединений потребителей.

Потребитель имеет и другие права в соответствии с Законом и иным законодательством. Под иным законодательством понимаются Указы и Декреты Президента, международные договоры, постановления Правительства. Согласно п. 3 статьи 5 Закона государство, в свою очередь, гарантирует защиту прав и законных интересов потребителей.

Информирован — значит защищен.

Право на информацию раскрывается в статье 7 Закона и содержит большой перечень данных, которые должны предоставляться покупателю. К ним относятся цена, условия приобретения товаров (работ, услуг), дата изготовления, срок службы, срок годности и (или) срок хранения, место нахождения изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), производящей ремонт и техническое обслуживание товара (результата работы). В отношении пищевых продуктов должно содержаться указание на то, что пищевой продукт является генетически модифицированным, если в нем содержатся генетически модифицированные



компоненты, а также сведения о наличии вредных для жизни и здоровья потребителя веществ.

Самое главное, что информацию согласно статьи 5 Закона изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю. Если покупатель пришел в магазин за продуктами (например, колбасой), а на продукте не указано ни состава этого продукта, ни изготовителя, затерт или вообще отсутствует срок годности, покупатель имеет полное право потребовать предоставление всей этой информации у продавца, так как информация может и не содержаться на конкретном изделии, а может быть размещена на упаковочной таре, если такое установлено законодательством.

В случае отказа продавца предоставить дополнительную информацию, покупатель имеет право, так сказать, с чистой совестью потребовать «жалобную книгу» или написать жалобу в Министерство торговли Республики Беларусь непосредственно. То же самое относится и к оказанию услуг. Продавец (исполнитель, изготовитель) **несет гражданско-правовую ответственность за не предоставление информации в полном объеме**, в котором она установлена Законом.

Безопасность товара.

Согласно ст. 12 Закона на изготовителе (исполнителе, продавце) лежит обязанность по обеспечению безопасности товара (работы, услуги). Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (результат работы) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (результата работы) в течение 10 лет со дня продажи товара (результата работы) (ст.14 Закона).

Товар (работа, услуга), для которого установлены требования, обеспечивающие безопасность жизни, здоровья, имущества потребителя и охрану окружающей среды, а также средства, обеспечивающие безопасность жизни и здоровья потребителя, подлежат государственной гигиенической регламентации и регистрации и (или) обязательной сертификации в Национальной системе сертификации Республики Беларусь. Не допускается реализация товара (выполнение работы, оказание услуги), подлежащего государственной гигиенической регламентации и регистрации и (или) обязательной сертификации, без соответствующих удостоверений и (или) сертификатов соответствия. Перечень объектов, подлежащих государственной гигиенической регламентации и регистрации, утвержден постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь от 08.10.2003 № 44.

Право на защиту.

Право на общественную защиту говорит о том, что покупатель с целью защиты своих прав может обратиться в общественные объединения, которые в силу законодательства наделены полномочиями по оказанию помощи потребителям, представлении их интересов в суде и иных органах.

Судебную защиту можно использовать во всех случаях нарушения прав потребителя, без предварительного обращения в соответствующие органы. Например, вы купили некачественную одежду или обувь, обратились в установленные сроки с просьбой обменять товар, а в магазине вам отказали. Следовательно, не обязательно писать жалобы во все инстанции, можно обратиться непосредственно в суд и обжаловать отказ. При этом экспертиза недоброкачественного изделия будет произведена за счет продавца.

Кроме Закона о защите прав потребителей существуют другие постановления и прочие документы, регулирующие эту сферу отношений. Они



не противоречат нормам Закона, но раскрывают и конкретизируют их отдельные аспекты.

В заключение хочется напомнить покупателям о том, что Ваше здоровье в Ваших руках. Бдительность и принципиальность помогут Вам защитить свои права, а также сохранить не только своё здоровье, но и здоровье близких.

*Автор: помощник врача-гигиениста по гигиене питания санитарно-эпидемиологического отдела
Зельвенского районного ЦГЭ Жадейко Н.Н.*