

Законодательные нормы

Нормативно-правовые акты, которые регламентируют обмен и возврат товара в Республике Беларусь и носят обязательный характер как для продавцов, так и для покупателей.

К таким документам относятся:

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 9 января 2002 г. N 90-З «О защите прав потребителей» в редакции от 13 июня 2018 г. № 111-З.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 14 июня 2002 г. № 778 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» в редакции от 10 мая 2019 г. № 287.

Выдержки из законодательных актов, регламентирующие возврат (замену) товара

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 9 января 2002 г. N 90-З «О защите прав потребителей» в редакции от 13 июня 2018 г. № 111-З

ГЛАВА 3. ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ РЕАЛИЗАЦИИ ЕМУ ТОВАРА

Статья 20. Права потребителя в случае реализации ему 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 статьи 20 Закона требований потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 Закона.
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.

Статья 22. Безвозмездное устранение недостатков товара продавцом

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.

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.

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

1. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, вернуть товар надлежащего качества или обменять его на аналогичный товар 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 вернуть 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.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 14 июня 2002г. № 778 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»

ПЕРЕЧЕНЬ НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ ОБМЕНУ И ВОЗВРАТУ

(введен постановлением Совмина от 02.02.2022 N 62)

1. Текстильные товары (ткани из волокон всех видов, трикотажное и гардинное полотно, мех искусственный), лентоткацкие изделия (ленты, кружево, тесьма, шнуры, бахрома), ковровые изделия, провода, шнуры, кабели, линолеум, багет, пленка, клеенка и иные метражные товары.
2. Паркет, ламинат, пробковый пол, настенная пробка, плитка керамическая и керамогранитная, обои <*>.
3. Белье нательное, белье для новорожденных и детей ясельного возраста из всех видов тканей, бельевые трикотажные изделия, кроме спортивных, корсетные изделия.
4. Чулочно-носочные изделия.
5. Ювелирные и другие изделия, изготовленные из драгоценных металлов и их сплавов, в том числе со вставками из драгоценных камней, других материалов природного или искусственного происхождения либо без них, либо изготовленные из материалов природного или искусственного происхождения со вставками из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней; драгоценные камни; изделия из жемчуга и янтаря.
6. Бижутерия <*>.
7. Технически сложные товары бытового назначения (электрические бытовые машины и приборы, электрические нагревательные приборы, электроинструменты, электрические контрольно-измерительные приборы,

телерадиотовары, электромузыкальные инструменты, фотоаппараты и фотокамеры цифровые, киноаппаратура любительская, телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления, часы, компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки, печатающие устройства, мониторы (дисплеи), сканеры, игровые приставки с элементами программного управления, прочие устройства ввода и вывода, копировально-множительные машины, газонокосилки (триммеры) с электрическим или бензиновым приводом, бензопилы, швейные машины, машины и аппараты вязальные, машины раскройные, для шитья меха, обметочные и стачивающе-обметочные, бытовая газовая аппаратура и иные товары с питанием от сети переменного тока), на которые установлены гарантийные сроки и в техническом паспорте (заменяющем его документе) которых имеется отметка о дате продажи.

8. Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (велосипеды, мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем).

9. Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.

10. Прогулочные суда и иные плавучие средства бытового назначения.

11. Средства малой механизации садово-огородного применения с двигателем внутреннего сгорания или электродвигателем.

12. Мебельные гарнитуры и наборы, мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.

13. Парфюмерно-косметические товары <*>.

14. Маникюрные и педикюрные инструменты и наборы <*>.

15. Игрушки, карнавальные принадлежности (костюмы, маски, полумаски) <*>.

16. Товары бытовой химии <*>.

17. Фотопленка, фотобумага, фотохимикаты <*>.

18. Ручки всех видов, автоматические карандаши, стержни, маркеры, фломастеры и иные аналогичные товары <*>.

19. Носители аудио-, видео- и иных видов информации <*>.

20. Печатные издания, в том числе почтовые марки, маркированные конверты и маркированные почтовые карточки <*>.

21. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритвы и другие аналогичные товары) <*>.

22. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарной гигиены из металла, резины, текстиля и других

материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми) <*>.

23. Лекарственные средства.

24. Ветеринарные средства.

25. Изделия из полимерных материалов, контактирующие с пищевыми продуктами, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортировки пищевых продуктов бытового назначения, в том числе для разового использования) <*>.

26. Животные, птицы, рыбы, корма для животных, птиц, рыб <*>.

27. Цветы, растения, семена <*>.

28. Товары секс-шопов специального назначения <*>.

29. Табачные изделия.

30. Жидкость для электронных систем курения <*>.

31. Нетабачные никотиносодержащие изделия.

32. Гражданское оружие, составные части и компоненты гражданского огнестрельного оружия, патроны к нему, порох, пиротехнические изделия.

33. Элементы питания <*>.

34. Наушники <*>.

35. Памятные банкноты, памятные и слитковые (инвестиционные) монеты, являющиеся законным платежным средством Республики Беларусь, и футляры к ним.

36. Драгоценные металлы и драгоценные камни, реализуемые Национальным банком, банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями при совершении банковских операций.

* За исключением товаров, упакованных в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку, а также в потребительскую упаковку, обеспечивающую возможность установить, что товар не был в употреблении.

ПЕРЕЧЕНЬ ТЕХНИЧЕСКИ СЛОЖНЫХ ТОВАРОВ, В ОТНОШЕНИИ КОТОРЫХ ПОТРЕБИТЕЛЬ ВПРАВЕ ТРЕБОВАТЬ ЗАМЕНЫ ТОВАРА ИЛИ ВОЗВРАТА УПЛАЧЕННОЙ ЗА НЕГО ДЕНЕЖНОЙ СУММЫ ПО ИСТЕЧЕНИИ 30 ДНЕЙ СО ДНЯ ПЕРЕДАЧИ ТОВАРА ПРОДАВЦОМ ПОТРЕБИТЕЛЮ ПРИ ОБНАРУЖЕНИИ СУЩЕСТВЕННОГО НЕДОСТАТКА В ТОВАРЕ ИЛИ НАРУШЕНИИ СРОКОВ БЕЗВОЗМЕЗДНОГО УСТРАНЕНИЯ НЕДОСТАТКОВ ТОВАРА

(введен постановлением Совмина от 02.02.2022 N 62)

1. Автомобили, тракторы, прицепы, мотовелотовары (мопеды, мотовелосипеды, мотоциклы, мотороллеры, снегоходы, квадроциклы и иная подобная мототехника с электрическим или бензиновым приводом).
2. Кузова, кабины, шасси, рамы, двигатели к автомобилям, тракторам.
3. Прогулочные суда и другие плавучие средства бытового назначения.
4. Средства малой механизации садово-огородного применения.
5. Мебель с механизмами трансформации, приводимыми в движение электроприводом.
6. Электробытовые товары (холодильники, морозильники, стиральные машины автоматические и полуавтоматические, посудомоечные машины, варочные панели, электроплиты с духовым шкафом, электрошкафы жарочные автоматические или с элементами программного управления).
7. Телевизоры, видеомониторы, видеоаппаратура, комбинированная радиоэлектронная аппаратура, обладающая двумя и более функциями.
8. Компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки и периферийные устройства к ним.
9. Отопительное оборудование (котлы и аппараты отопительные автоматические или с элементами программного управления).
10. Телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления.
11. Фотоаппараты и фотокамеры цифровые.
12. Часы электронно-механические и электронные с двумя и более функциями.