**О правах потребителей.**

В целях выявления наиболее уязвимых вопросов в работе по защите прав потребителей управлением торговли и услуг облисполкома совместно с главным управлением идеологической работы и по делам молодежи облисполкома на территории Гродненской области проведен социологический опрос на тему «Права потребителей».

**Результаты соцопроса «Права потребителей»**

**(опрошено чел.1082 по области)**

**Вопрос 1:**

В случае расчета покупателем за товары (услуги) банковской платежной карточкой в каком порядке производится возврат денежных средств, если покупатель вернул товар?

а. только наличными деньгами – **271 (25%)**

б. только безналичными деньгами – **325 (30%)**

в. безналичными деньгами, если иное не установлено соглашением сторон – **338 (31%)**

г. не знаю – **148 (14%)**

***Ответ:***

*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 (часть 2 пункт 4 статьи 27, часть 2 пункт 4 статьи 28 Закона от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей» (далее – Закон).*

*Аналогичное положение закреплено и в пункте 30 Правил продажи отдельных видов товаров и осуществления общест­венного питания, утвержденных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703 «Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров и осуществления общест­венного питания и Положения о порядке разработки и утверждения ассортиментного перечня товаров» (далее – Правила продажи товаров).*

**Вопрос 2.**

В случае отсутствия у потребителя чека на товар, вправе ли он обратиться к продавцу по вопросу обмена либо возврата товара?

а. да – **571 (53%)**

б. нет – **410 (38%)**

в. не знаю – **101 (9 %)**

***Ответ:***

*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 (пункт 10 статьи 20 Закона).*

**Вопрос 3:**

В течение каких сроков должны быть удовлетворены требования потребителя о возврате денег за некачественный товар?

а. семь дней, а при необходимости проведения экспертизы – четырнадцать дней – **386 (36%)**

б. четырнадцать дней, а при необходимости проведения экспертизы – тридцать дней – **452 (42%)**

в. такой срок законодательством не установлен – **59 (5%)**

г. не знаю – **185 (17%)**

***Ответ:***

*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 (пункт 1. статьи 25 Закона).*

**Вопрос 4.**

Если в торговом объекте на ценнике до сведения потребителя доведена информация о цене товара – 2 рубля, а на кассе потребителю сообщили, что товар стоит 2 рубля 70 копеек, по какой цене потребителю должен быть реализован товар?

а. 2 рубля – **747 (70%)**

б. 2 рубля 70 копеек – **187 (17%)**

в. на выбор покупателя – **69 (6%)**

г. не знаю – **79 (7%)**

***Ответ:***

*Потребителю должен быть реализован товар* ***за 2 рубля****.*

*Продавец* ***обязан******продать*** *покупателю товары, продукцию общественного питания* ***по цене, указанной на ценнике*** *(в меню) на эти товары, продукцию общественного питания, за исключением случаев продажи товаров, продукции общественного питания по более низкой цене (пункт 20 Правила продажи товаров).*

***Важно знать:*** *в данной ситуации вы имеете полное право требовать продать вам товар по той цене, что указана в ценнике, а если уже расплатились — чтобы вам вернули разницу.*

**Вопрос 5.**

Если товар приобретается с использованием подарочного сертификата и общая стоимость приобретаемого товара ниже номинальной цены сертификата, продавец должен выдать сдачу?:

а. да – **149 (14%)**

б. нет – **409 (38%)**

г. не знаю – **80 (7%)**

в. нет, но при этом установлена обязанность продавца обеспечить возможность использования потребителем оставшейся суммы денежных средств в течение срока действия сертификата – **444 (41%)**

***Ответ:***

*Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товары (выполнить работы, оказать услуги), указанные в подарочном сертификате. Оплата разницы между номинальной ценой сертификата и ценой товара (работы, услуги) либо суммарной ценой товаров (работ, услуг) на момент передачи его (их) потребителю по подарочному сертификату не осуществляется* ***и выдача сдачи по такому сертификату не производится****.*

*Если общая стоимость товаров (работ, услуг), получаемых потребителем по подарочному сертификату, в котором наименование товаров (работ, услуг) не указано, окажется меньше номинальной цены подарочного сертификата, продавец (исполнитель)* ***обязан обеспечить потребителю возможность получения товаров (работ, услуг) на оставшуюся сумму в течение срока действия подарочного сертификата.*** *Если общая стоимость товаров (работ, услуг), получаемых потребителем по подарочному сертификату, в котором наименование товаров (работ, услуг) не указано, окажется больше номинальной цены подарочного сертификата, потребитель должен доплатить недостающую сумму (пункт 6. Положения о порядке и условиях реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) по подарочному сертификату или иному подобному документу, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 декабря 2018 г. № 935 «О некоторых мерах по защите прав потребителей»).*

**Вопрос 6.** Может ли быть установлена различная цена на товар в зависимости от формы оплаты (наличной или безналичной)?

а. да – **111 (10%)**

б. нет – **580 (54%)**

в. нет. При этом продавец может вводить скидки, иные формы стимулирования реализации товара (работ, услуг), а также расчетов в безналичной форме – **328 (30%)**

г. не знаю – **63 (6%)**

***Ответ:***

*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 (пункт 4 статьи 9-1 Закона).*