

РЕКОМЕНДАЦИИ ДЛЯ ВЛАДЕЛЬЦЕВ РЫНКОВ.

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

1. ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ О РЫНКЕ

1.1. При входе на рынок размещается вывеска с указанием его типа и специализации, наименования рынка, наименования администрации рынка и режима работы рынка. На вывеске рынка, организованного индивидуальным предпринимателем, должна быть также представлена информация о его фамилии, собственном имени, отчестве (если таковое имеется), дате и номере свидетельства о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию.

1.2. В доступном для потребителей месте размещаются информационные стенды «Информация для потребителей».

Информация, размещаемая на стенде «Информация для потребителей» на рынке, должна содержать:

- схема рынка;

- схема эвакуации при возникновении аварийных и чрезвычайных ситуаций на рынке;

- тексты Закона Республики Беларусь "О защите прав потребителей" и Правил создания и функционирования рынков либо извлечения из них;

- перечень запрещенных к продаже товаров, утвержденный постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.07.2014 №686;

- инструкция по обращению с отходами производства, согласованная и утвержденная в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь;

- информация:

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

 - о порядке и условиях предоставления торговых мест, оказания услуг, размерах платы за их предоставление;

 - о наличии свободных торговых мест;

 - о месте нахождения книги замечаний и предложений;

о мерах ответственности за нарушение Правил создания и функционирования рынков;

о номерах рабочих телефонов руководителей администрации рынка, уполномоченного органа, территориальных органов Министерства торговли, органов государственного санитарного и ветеринарного надзора, внутренних дел.

2. ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ МЕРЫ, ПРИНИМАЕМЫЕ АДМИНИСТРАЦИЕЙ РЫНКА

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 рынка**), 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).

2.2 Администрация рынка 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, а также обеспечить размещение средств измерения на одном уровне у всех продавцов.

2.3 Администрация рынка, в случае осуществления деятельности по продаже товаров (выполнению работ, оказанию услуг) с использованием средств измерений, для проверки покупателем правильности массы, объема, длины приобретенных товаров (работ и услуг) 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 6.5 статьи 17 Закона Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь» администрация рынка, 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**, владельцам рынков **рекомендуется принимать меры по обеспечению достоверности информации о скидках**, наличии товаров, реализуемых с указанным размером скидок.

2.6 Владелец рынка 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. Владелец рынков 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 рынка и выдаче ее потребителю по первому требованию.

Для повышения качества обслуживания потребителей рекомендуется также обеспечить размещение на информационных стендах на территории рынков сводной информации о том, что книги замечаний и предложений продавцов находятся у работников продавцов.

3. ИНФОРМАЦИЯ, КОТОРУЮ ДОЛЖЕН ПРЕДОСТАВИТЬ ПРОДАВЕЦ:

3.1. При осуществлении деятельности по продаже товаров на торговых местах **продавцы обязаны на вывеске на торговом месте или другим доступным способом**, принятым в торговом обслуживании потребителей, информацию о продавце:

юридическом лице - наименование, место нахождения, наименование торгового объекта, если такое наименование не совпадает с наименованием продавца, режим работы;

индивидуальном предпринимателе - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование торгового объекта (при наличии такого наименования), дату и номер свидетельства о государственной регистрации и наименование органа, осуществившего государственную регистрацию в качестве индивидуального предпринимателя, режим работы;

если вид деятельности, осуществляемой продавцом, подлежит лицензированию, предоставлять покупателю информацию о номере специального разрешения (лицензии), сроке его действия, государственном органе или государственной организации, выдавших это специальное разрешение (лицензию), а также по требованию покупателя и в иных случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, предоставлять возможность ознакомления с подлинником или копией специального разрешения (лицензии);

своевременно в наглядной и доступной форме доводить до сведения покупателей необходимую и достоверную, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров (работ, услуг) информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях;

в случаях, установленных законодательством Республики Беларусь, иметь в наличии оформленные в установленном порядке документы о качестве и безопасности товаров, ветеринарные документы, документы, подтверждающие приобретение (поступление) товаров.

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 ответственном 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. Продавцы, являющиеся юридическими лицами или индивидуальными предпринимателями, работники продавца также обязаны:

- выдавать покупателям документ, подтверждающий факт покупки товара, оформленный в установленном законодательством Республики Беларусь порядке;
- демонстрировать покупателям работоспособность товара, если это обусловлено характером товара;
- обеспечивать покупателей необходимыми условиями для примерки одежды и обуви;
- передавать покупателю товар, качество которого соответствует предоставленной информации о товаре, требованиям законодательства Республики Беларусь;
- обеспечивать наличие на торговом месте у индивидуального предпринимателя и (или) работника продавца в течение всего периода работы на рынке:

- нагрудного знака с указанием на нем должности, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется);
- документов, предусмотренных законодательством Республики Беларусь

4.2. 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.

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

4.4. 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»).

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 16.07.2014 г. №686 «О создании и функционировании рынков»
4. 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»;
5. 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»