Впервые всемирный День защиты прав потребителей отметили 15 марта 1983 года – через два десятилетия после исторической речи президента США Джона Ф.Кеннеди, в которой он провозгласил четыре основных права потребителей – на безопасность, на информацию, на выбор и право быть услышанным. Позднее к этим базовым правам были добавлены еще четыре: право на возмещение ущерба, на потребительское образование, на удовлетворение базовых потребностей и право на здоровую окружающую среду.

9 января 2002 года был принят Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей». В соответствии с настоящим Законом любой потребитель имеет право на:

- просвещение в области защиты прав потребителей;

- информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах);

- безопасность товаров (работ, услуг);

- свободный выбор товаров (работ, услуг);

- надлежащее качество товаров (работ, услуг);

- возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги);

- государственную защиту своих прав;

- общественную защиту своих прав;

- обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых настоящим Законом и иным законодательством, а также нормами международных договоров, действующих для Республики Беларусь;

- создание общественных объединений потребителей.

Международная организация потребителей (CI) объявила, что девизом Всемирного дня прав потребителей, отмечаемого ежегодно 15 марта, в 2021 году является «Борьба с загрязнением пластиковыми материалами».

Борьба с загрязнением пластиком - это глобальная проблема, требующая скоординированных международных решений.

В развитие темы прошлого года - «Рациональный потребитель», являющейся одной из Целей устойчивого развития, принятых государствами - членами Организации Объединенных Наций в 2015 году в рамках Повестки дня в области устойчивого развития на период до 2030 года, тема этого года будет способствовать повышению осведомленности и привлечению потребителей во всем мире к принятию и продвижению более экологичных решений при покупке товаров.

Предполагается, что кампания также сыграет важную роль, когда потребители, правительства и предприятия – изготовители пластиковых изделий могут объединиться в преодолении глобального кризиса загрязнения пластиком.

**Информация о работе Волковысского райисполкома в сфере защиты прав потребителей в 2020 году**

В 2020 году в Волковысском райисполкоме рассмотрено 91 обращение в сфере защиты прав потребителей, за нарушения норм действующего законодательства составлено 15 протоколов об административной ответственности.

Среди проблемных вопросов следует отметить низкий уровень знаний потребителями своих прав, формальное отношение при заключение договоров, что обосновывает необходимость осуществления комплекса консультативных, правозащитных, информационно - просветительных и предупредительных мероприятий.

В райисполком систематически поступают, в том числе устные обращения граждан по вопросу осуществления продажи пылесосов, постельного белья, посуды и прочей продукции непосредственно на презентациях с нарушением норм действующего законодательства. Как правило, презентации проводятся по всей территории Республики Беларусь, единожды и на разных арендуемых площадях. После приобретения товара покупатель вынужден обращаться с целью возврата товара по юридическому адресу продавца, что в последующем влечет за собой дополнительные затраты.

Так, в 2020 году поступило 7 обращений по вопросу деятельности таких организаций как ООО «Велмакс Плюс», ООО «Лама голд», ООО «Иноксия», ООО «Филипяк Милано 1967», ООО «БенеДеВелис», ООО «Бентанос», ООО «ИнВиТан».

Для обеспечения полноты сведений, восполнения пробелов в информировании населения, на сайте Волковысского райисполкома своевременно размещается необходимая и достоверная информация об изменении действующего законодательства в сфере торговли, общественного питания и оказания бытовых услуг населению.

С целью доведения информации до широкой общественности, в разделе «Защита прав потребителей» освещены актуальные вопросы потребителей и пути их разрешения.

Начальником отдела торговли и услуг управления экономики, торговли и услуг райисполкома по утвержденному графику проводится личный прием граждан: среда с 10.00-13.00.

Обращения граждан по защите прав потребителей, поступают как посредством личной подачи заявлений, так и через электронную почту райисполкома . Информация об адресе электронной почты управления также размещена на сайте райисполкома.

**Вниманию потребителя**: Приглашение на данного рода презентации, обычно происходит по мобильному или домашнему телефону. Это реклама, распространение которой без согласия потребителя запрещено законом. Поэтому рекомендуется сказать об этом абоненту, не выслушивая заманчивых предложений. Если нет интереса к рекламируемой презентации и товарам, реализуемым на ней, следует прекратить разговор, предупредив, что не даете согласия на ее получение. Если все-таки попали на презентацию, на ней должна быть предоставлена полная и достоверная информация о продавце, производителе и самом товаре, а также о поставщике, а при приобретении технически сложного товара должна быть также информация о сервисном центре, марке и модели изделия. Во время проведения мероприятия нужно обращать внимание именно на эти сведения. Товары, реализуемые на таких презентациях, можно купить в других местах значительно дешевле. При рекламировании товара людей вводят в заблуждение, делая акцент на мнимые преимущества: изготовление из высокопрочных материалов, производство на специальной линии, присутствие медицинского назначения и т.д. При заключении договора на покупку товара следует обратить особое внимание на сопоставление ежемесячной выплаты со своими доходами, чтобы понять насколько по силам такая покупка.

Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 09.01.2002 г. № 90-З (далее – Закон) установлено что, потребитель вправе предъявить требования о расторжении договора **в двух случаях**:
- в случае реализации ему товара ненадлежащего качества (ст.20 Закона);
- в течение **14 дней** с момента передачи ему товара надлежащего качества, в месте приобретения или иных местах, объявленных продавцом, за исключением товаров, не подлежащих обмену и возврату (ст. 28 Закона).

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 отношении технически сложного товара или дорогостоящего товара потребитель вправе предъявить требования о замене недоброкачественного товара товаром надлежащего качества либо расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар денежной суммы, **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 (14 дней).

**Чтобы оградить себя от недобросовестных продавцов в сети Интернет каждый потребитель должен знать следующее:**
1. продавец на сайте Интернет-магазина должен довести до сведения потребителя на белорусском или русском языке следующую информацию:
- наименование своей организации, юридический адрес, УНП (для индивидуального предпринимателя - фамилию, имя, отчество, адрес);
- сведения о государственной регистрации и наименовании органа осуществившего государственную регистрацию);
- режим работы магазина;
- дату регистрации интернет-магазина в Торговом реестре Республики Беларусь;
- о документах, подтверждающих факт приобретения товара, которые продавец обязан выдавать покупателю вместе с товаром (образцы таких документов и порядок их оформления размещаются на сайте интернет-магазина);
- о товаре (наименование, место нахождения изготовителя и импортера, а также при наличии импортера, представителя, ремонтной организации, уполномоченной на устранение недостатков товара и (или) его техническое обслуживание; установленные гарантийные сроки на товар, дата изготовления и срок службы (срок годности или срок хранения товара); цена товара; наличие товара в продаже; срок доставки товара, цена и условия оплаты доставки товара).

2. с 16 июня 2013 года в интернет-магазинах в обязательном порядке все без исключения продавцы должны выдавать кассовый чек.

Предъявить претензию по некачественному товару покупатель вправе и без чека при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара, в гарантийном талоне, расписке, наличии идентификационных знаков и т.д.). При отсутствии доказательств приобретения товара у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

3. При доставке товара, приобретенного в интернет-магазине потребитель должен сопоставить информацию, полученную на сайте, с информацией в документах на приобретенный товар (технический паспорт, гарантийные талоны), в которых в обязательном порядке должна быть отметка о продавце (наименование, контактный телефон, подпись продавца). Такие отметки, как имя и номер мобильного телефона на указанных документах не допускаются, т.к. при выявлении недостатков зачастую трудно потом установить продавца.

Покупатель удостоверяет прием товара подписью в сопроводительных документах продавца.

4. При приобретении товаров в интернет-магазине за покупателем сохраняются все права, гарантированные Законом Республики Беларусь «О защите прав потребителей».