Выдержка из ст. 20 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей».

1. В случае реализации товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, потребитель вправе по своему выбору потребовать:

1. замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

2. соразмерного уменьшения покупной цены товара;

3. незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

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 настоящей статьи требований потребитель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 настоящего Закона. При этом потребитель по требованию и за счет продавца должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки.

4. Требования, указанные в пунктах 1 - 3 настоящей статьи, предъявляются потребителем продавцу.

5. Потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпунктах 1.1, 1.3 и 1.4 пункта 1 настоящей статьи, изготовителю.

Вместо предъявления указанных в части первой настоящего пункта требований потребитель вправе потребовать от изготовителя возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27 настоящего Закона. При этом потребитель по требованию и за счет изготовителя должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки.

6. В случае банкротства продавца (изготовителя), приостановления или прекращения его деятельности, отсутствия у потребителя достоверных сведений о продавце (изготовителе) либо в случае места нахождения (места жительства) изготовителя за пределами Республики Беларусь потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпунктах 1.1, 1.3 и 1.4 пункта 1 настоящей статьи, поставщику, представителю.

При невыполнении поставщиком, представителем требований потребителя, предъявленных в соответствии с частью первой настоящего пункта, потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества соответственно поставщику, представителю и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы в соответствии с пунктом 4 статьи 27

настоящего Закона. Потребитель вправе возвратить такой товар без потребительской упаковки.

7. В отношении технически сложного товара потребитель вправе предъявить требования, указанные в подпункте 1.1 пункта 1, пункте 3, части второй пункта 5 и части второй пункта 6настоящей 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.

Перечень таких технически сложных товаров утверждается Правительством Республики Беларусь от 14.06.2002 N 778: Компьютеры персональные, планшеты, ноутбуки и периферийные устройства к ним, Телекоммуникационное оборудование бытового назначения, обладающее двумя и более функциями и имеющее сенсорный экран или элементы программного управления, Часы электронно-механические и электронные с двумя и более функциями.

8. При возврате потребителю уплаченной за товар денежной суммы продавец (изготовитель, поставщик, представитель) не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств, а также требовать от потребителя предъявления документа, удостоверяющего личность, за исключением случая, если при заключении договора использовались данные документа, удостоверяющего личность потребителя.

9. Потребитель вправе предъявить требование о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара ремонтной организации.

10. 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.

11. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости - провести проверку качества товара, в том числе с привлечением ремонтной организации. Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан проинформировать потребителя о его праве на участие в проведении проверки качества товара, а если такая проверка не может быть проведена незамедлительно, - также о месте и времени проведения проверки качества товара. Ремонтная организация при получении товара от продавца (изготовителя, поставщика, представителя) для проведения проверки качества товара обязана провести такую проверкув течение трех дней со дня получения товара.

При возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан провести экспертизу товара за свой счет в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь. О месте и времени проведения экспертизы потребитель должен быть извещен в письменной форме.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем). Если в результате проведенной экспертизы товара установлено, что недостатки товара отсутствуют или возникли после передачи товара потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы, потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проведении проверки качества и экспертизы товара лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара в судебном порядке, а также при возникновении между потребителем и продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения провести экспертизу товара за свой счет. Если в результате экспертизы товара, проведенной за счет потребителя, установлено, что недостатки возникли до передачи товара потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан возместить потребителю расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

12. В случае, когда недостатки товара обнаружены потребителем в гарантийный срок, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если не докажет, что они возникли после передачи товара продавцом потребителю вследствие нарушения им установленных правил использования, хранения, транспортировки товара или действий третьих лиц либо непреодолимой силы.

В случае, когда гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет со дня передачи товара продавцом потребителю, продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи.

Продавец (изготовитель, поставщик, представитель) отвечает за недостатки товара, на который не установлен гарантийный срок, если потребитель докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до момента его передачи.

13. При передаче потребителем товара продавцу (изготовителю, поставщику, представителю) в связи с реализацией права, предусмотренного подпунктом 1.1 пункта 1настоящей статьи, а также для проведения проверки качества товара либо экспертизы товара составляется акт передачи товара по форме, установленной Министерством антимонопольного регулирования и торговли.

14. В случае неявки потребителя за товаром после проведения проверки качества товара, экспертизы товара или безвозмездного устранения недостатков товара продавец (изготовитель, поставщик, представитель, ремонтная организация) вправе, в письменной форме предупредив потребителя, по истечении двух месяцев со дня направления такого предупреждения взыскать с потребителя убытки, понесенные в связи с хранением товара, за исключением случая, если потребитель не мог забрать товар по уважительной причине.