

**Потребитель** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее товары (работы, услуги) исключительно для личных, бытовых, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

\* \* \*

**1. Внимательно знакомьтесь с информацией о работе (услуге)** (в договорах, документации, прилагаемой к работам (услугам) либо предоставленной иным способом, принятым для отдельных видов работ (услуг)).

Информация о работе (услуге) должна быть **полной и достоверной, на русском и (или) белорусском языках.**

\* \* \*

**2. Внимательно читайте договор,** когда приобретаете какую-либо работу (услугу).

**Если условия договора противоречат требованиям законодательства, такие условия – ничтожны. НО!**

Многие условия об услуге не регулируются законодательством, а определяются по соглашению сторон (например, сроки выполнения работы (исполнения услуги), потребительские характеристики результата работы (услуги)).

**Обратите внимание!**

**Ваша подпись на договоре свидетельствует о том, что вы согласились со всеми условиями договора.**

\* \* \*

**3. При выполнении работы (оказании услуги) всегда просите** исполнителя предоставить Вам документы, подтверждающие его наименование и право на занятие этой деятельностью.

У лица, который непосредственно подписывает договор от имени исполнителя также желательно попросить документы, подтверждающие его полномочия,

и проследить, чтобы сведения о нем были внесены в договор.

\* \* \*

**ВНИМАНИЕ!!!**

**Всегда берите документы, подтверждающие факт выполнения работы, оказания услуги.**

\* \* \*

**4. Исполнитель обязан выполнить работу (оказать услугу) в срок, установленный договором.**

Если **исполнитель нарушил сроки выполнения работы (оказания услуги)** Вы вправе по своему выбору:

- назначить исполнителю новый срок;
- поручить выполнение работы (оказание услуги) другим лицам за разумную цену и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за выполнение работы (оказание услуги);
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).

В случае нарушения установленных сроков выполнения работы (оказания услуги) исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены выполнения работы (оказания услуги).

\* \* \*

**5. Принятие результата выполненной работы (оказанной услуги) желательно оформить документально, например, путем подписания акта приемки выполненных работ (оказанных услуг).**

Если в ходе приемки выявлены недостатки выполненной работы (услуги), то их необходимо оговорить в акте приемки работ.

**6. Если работа (услуга) выполнена некачественно,** Вы вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);
- соразмерного уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества;
- повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно;
- возмещения понесенных Вами расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.
- расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы

**Обратите внимание!**

**Если Вам некачественно оказали услугу либо выполнили работу, изначально Вы можете потребовать от исполнителя исправить недостаток. И только, если он этого не сделает либо сделает с нарушением оговоренных сроков, Вы можете требовать возврата уплаченных денег и возмещения убытков.**

\* \* \*

**7. Сроки удовлетворения обоснованных требований потребителей:**

**14 дней** – об устранении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) (если более длительный срок не оговорен соглашением сторон);

**7 дней** - о соразмерном уменьшении цены за выполненную работу (оказанную услугу), о возмещении расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами, а также о расторжении договора о выполнении работы (оказании услуги);

в срок, установленный для срочного выполнения работы (оказания услуги) - о безвозмездном изготовлении другой вещи из однородного материала или о повторном выполнении работы (оказании услуги).

За нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку в размере 1% цены выполнения работы (оказания услуги).

**Обратите внимание!**

**Указанные требования Вы вправе предъявить, если недостаток носит производственный, конструктивный или иной характер, произошедший по вине исполнителя. Но если недостаток произошел по вашей вине – воспользоваться гарантиями Закона Вы не можете.**

\* \* \*

8. Установить природу недостатка выполненной работы (оказанной услуги) при возникновении спора поможет ЭКСПЕРТИЗА (если ее проведение возможно по характеру услуги, выполненной работе)

Она должна быть проведена независимыми специалистами, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

Стоимость экспертизы оплачивается исполнителем. Если в результате экспертизы качества работы (услуги) установлена вина потребителя, последний обязан возместить исполнителю расходы на проведение экспертизы.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы качества работы (услуги) лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы качества работы (услуги) только в судебном порядке, а также провести экспертизу качества работы (услуги) за свой счет.

\* \* \*

9. Когда Вы принимаете работу или услугу (например, химчистка, парикмахерская, фото-услуги и т.д.) и в ней есть **явные недостатки** (т.е. недостатки, которые очевидны), **Вы должны заявить о них сразу!**

Если работа выполнена некачественно, либо услуга оказана некачественно Вы должны сначала обратиться к исполнителю. **Вы можете написать заявление** (желательно в 2-х экземплярах, на вашем принявший должен поставить дату принятия и расписаться) **либо оставить свою жалобу в книге замечаний и предложений**, которая должна быть предоставлена Вам по первому требованию.

\* \* \*

10. Потребитель вправе предъявить требования, связанные с недостатками выполненной работы (оказанной услуги), если они обнаружены в течение гарантийного срока, а если он не установлен, - в пределах двух лет со дня принятия выполненной работы (оказанной услуги) или трех лет в отношении недостатков в недвижимом имуществе.

Гарантийный срок результата работы (услуги) исчисляется с момента передачи результата работы потребителю (окончания оказания услуги).

\* \* \*

11. Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки исполнитель не ответил или не удовлетворил Ваше требование – обращайтесь в государственный орган по защите прав потребителей, общественную организацию потребителей либо суд.

**Государственные органы по защите прав потребителей:**

- Министерство торговли Республики Беларусь – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей;
- уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов

## **15 Марта-День потребителя**

Министерство торговли  
Республики Беларусь

[www.mintorg.gov.by](http://www.mintorg.gov.by)

## **ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

### **Права потребителей при выполнении работы либо оказании услуги**

Настоящая памятка подготовлена в соответствии с положениями Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»

**Минск  
2014**