**О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ОБЯЗАННОСТЯХ ПРОДАВЦА**

Информация подготовлена в соответствии с:

* Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей» (далее – Закон);
* Правилами продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь
от 15 января 2009 г. № 31;
* Постановлением Министерства здравоохранения Республики Беларусь
от 3 мая 2023 г. № 69 «О розничной реализации лекарственных препаратов дистанционным способом»;
* Перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену и возврату, установленным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»
(далее – Перечень товаров, не подлежащих обмену и возврату).
1. **ПОТРЕБИТЕЛЬ ИМЕЕТ ПРАВО НА:**

1.1. Просвещение в области защиты прав потребителей.

1.2. Своевременную необходимую и достоверную информацию о товаре, а также о его изготовителе (продавце, поставщике).

1.3. Свободный выбор товара.

1.4. Надлежащее качество и безопасность товара, надлежащую комплектность, надлежащее количество товара.

1.5. Возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара, в том числе на компенсацию морального вреда.

1.6. Государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, охраняемых Законом и иным законодательством.

1.7. Общественную защиту своих прав.

1.8. Создание общественных объединений потребителей.

1.9. Обмен или возврат (в течение четырнадцати дней с момента приобретения) непродовольственного товара надлежащего качества, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца.

Исключение составляет товар согласно Перечню товаров, не подлежащих обмену и возврату, в том числе:

* чулочно-носочные изделия;
* парфюмерно-косметические товары\*;
* маникюрные и педикюрные инструменты и наборы\*;
* товары бытовой химии\*;
* предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, бигуди для волос, губки, парики, шиньоны, лезвия для бритья и другие аналогичные товары)\*;
* товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарной гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, линзы для очков, контактные линзы, предметы по уходу за детьми)\*;
* лекарственные средства.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\* За исключением товара, упакованного в герметичную (вакуумную) потребительскую упаковку, а также потребительскую упаковку, обеспечивающую возможность установить, что товар не был в употреблении.

1.10. В случае приобретения товара ненадлежащего качества по своему выбору вправе потребовать от продавца:

* замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
* соразмерного уменьшения покупной цены товара;
* незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;
* возмещения расходов по устранению недостатков товара;
* расторжения договора розничной купли-продажи и возврата уплаченной за некачественный товар денежной суммы.

В случае обнаружения недостатков товара, свойства которого не позволяют устранить эти недостатки, потребитель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

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 незамедлительно. В случае, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный не может превышать 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы – 14 дней.

Требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему в связи с недостатками товара и (или) расторжением договора розничной купли-продажи либо возвратом товара ненадлежащего качества продавцу, подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно либо, если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, – в течение 7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

Потребитель вправе возвратить товар ненадлежащего качества без потребительской тары (упаковки).

1.11. В случае, если продавец, получивший сумму предварительной оплаты, не исполняет обязанности по передаче товара потребителю в установленный договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать:

* передачи оплаченного товара в установленный им новый срок;
* возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом.

1.12. Заявление требований, предусмотренных Законом, в отсутствии документа, подтверждающего факт приобретения товара (кассовый чек, карт-чек и др.). В таком случае факт приобретения товара доказывается иными законными способами.

1.13. Предъявление требований, предусмотренных Законом, продавцу, а в случаях предусмотренных законодательством – изготовителю, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации, по месту его нахождения (месту жительства).

1.14. Принятие участия в проверке качества в проведении экспертизы лично или через своего представителя, а также оспорить заключение экспертизы в судебном порядке.

1.15.Фармацевтическое консультирование потребителя фармацевтическим работником при приеме заказов на реализацию лекарственных препаратов, а также информирование потребителя о розничной цене лекарственного препарата, сроке годности и условиях хранения.

**2. ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН:**

2.1. Реализовывать качественный и безопасный товар, надлежащей комплектности и количества.

2.2. Своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемом товаре.

2.3. Оказывать содействие потребителю в свободном выборе товара.

Продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, а в случае необходимости – провести проверку качества товара.

2.4. Указывать цену товара в белорусских рублях.

2.5. До момента заключения договора продавец обязан довести до потребителя следующую информацию:

2.5.1. На сайте интернет-аптеки:

* полное наименование и место нахождения юридического лица, а также информация о государственной регистрации юридического лица;
* номера контактных телефонов, адрес электронной почты продавца, а также лица, уполномоченного продавцом рассматривать обращения покупателей о нарушении их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей;
* режим работы;
* способы оплаты товара и его доставки;
* сведения о лекарственных препаратах, подлежащих розничной реализации дистанционным способом (наименование, наименование производителя, срок годности, количество, розничная цена, условия хранения, инструкция по медицинскому применению (листок-вкладыш);
* условия приобретения и оплаты лекарственных препаратов;
* сроки доставки лекарственных препаратов;
* цена и условия оплаты доставки лекарственных препаратов;
* информация об условиях, сроках и порядке расторжения договора, в том числе в случае отказа потребителя от исполнения договора до передачи ему лекарственных препаратов, включая информацию о порядке возврата денежной суммы, уплаченной за лекарственные препараты и их доставку;
* информация о правах потребителя и обязанностях юридического лица в соответствии с законодательством о защите прав потребителей;
* информация о месте нахождения книги замечаний и предложений, а также номер контактного телефона, адрес электронной почты лица, уполномоченного юридическим лицом рассматривать обращения потребителей о нарушении их прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей;
* образцы платежных документов, формируемых с использованием кассового оборудования, подтверждающих прием юридическим лицом от потребителя наличных денежных средств.
* сведения о лицензии на фармацевтическую деятельность (номер и дата выдачи);
* адрес места осуществления фармацевтической деятельности в части работ и (или) услуг по розничной реализации лекарственных препаратов дистанционным способом, номер телефона, адрес электронной почты;
* место нахождения, номер телефона, адрес электронной почты, ссылка на сайт ГУ «Госфармнадзор».

2.5.3. В каталогах, проспектах, рекламе, буклетах, фотографиях или иных информационных источниках, в том числе в сети Интернет, используемых для описания товара:

* наименование товара;
* цена, условия приобретения и оплаты товара;
* сроки доставки товара;
* цена и условия оплаты доставки товара;
* гарантийный срок, если он установлен;
* полное наименование и место нахождения изготовителя, а также при наличии – организации, осуществляющей деятельность по ввозу товара на территорию Республики Беларусь для их последующей реализации на территории Республики Беларусь, представителя, ремонтной организации; если изготовителем (представителем, ремонтной организацией) является индивидуальный предприниматель либо ввоз товара на территорию Республики Беларусь для их последующей реализации на территории Республики Беларусь был осуществлен индивидуальным предпринимателем – фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и место жительства индивидуального предпринимателя;
* страна происхождения товара, если она не совпадает с местом нахождения (местом жительства) изготовителя;
* информация о том, что товар был в употреблении или в нём устранялся недостаток (недостатки), в том числе об имеющихся в товаре недостатках, размещаемая с наименованием товара;
* информация о том, что товар является конфискованным или обращенным в доход государства иным способом;
* информация об истекших сроке службы и (или) сроке хранения товара, о дате и номере разрешения на дальнейшую их реализацию и сроке, в течение которого товар возможен к использованию (для непродовольственного товара, срок службы и (или) срок хранения которого истёк, но реализация которого разрешена в порядке, установленном Правительством Республики Беларусь).

2.5.4. В устной форме либо по требованию покупателя в письменной форме способом, определенным соглашением сторон:

* указание на нормативные документы, устанавливающие требования к качеству товара (для товара, выпускаемого по таким нормативным документам), если иное не предусмотрено техническими регламентами Таможенного союза и Евразийского экономического союза;
* сведения об основных потребительских свойствах товара, а в отношении пищевых продуктов – о составе, пищевой ценности (для продуктов, предназначенных для детского, лечебного и диетического питания, – калорийность, наличие витаминов), указание на то, что пищевой продукт является генетически модифицированным, если в нем содержатся генетически модифицированные составляющие (компоненты), сведения о специальных свойствах (специальные питательные свойства, показания и противопоказания к применению отдельными возрастными группами населения, а также при отдельных видах заболеваний) пищевых продуктов, заявленных свойствах специализированных пищевых продуктов при наличии документов, подтверждающих заявленные свойства;
* рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе приготовлению, пищевых продуктов в случае, если их использование без этих рекомендаций и (или) ограничений затруднено либо может причинить вред здоровью покупателей, их имуществу, привести к снижению или утрате вкусовых свойств пищевых продуктов;
* дата изготовления, если иное не предусмотрено законодательством, техническими регламентами Таможенного союза и Евразийского экономического союза, а также срок службы, и (или) срок годности, и (или) срок хранения товара, указание условий хранения товара, если они отличаются от обычных условий хранения соответствующего товара либо требуют специальных условий хранения, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товар по истечении указанных сроков представляет опасность для жизни, здоровья, наследственности, имущества покупателя и окружающей среды или становятся непригодными для использования по назначению;
* сведения об обязательном подтверждении соответствия товара, подлежащего обязательному подтверждению соответствия;
* количество или комплектность товара;
* иные сведения, которые в соответствии с законодательством, техническими регламентами Таможенного союза и Евразийского экономического союза или соответствующими договорами обязательны для предоставления покупателю, в том числе сведения, относящиеся к соответствующему договору и предоставляемые по просьбе покупателя.

2.6. Осуществлять расчеты по оплате товара в наличной и безналичной формах.

2.7. Выдавать потребителю кассовый (товарный) чек либо иной документ, подтверждающий оплату товара.

2.8. Рассмотреть требования потребителя в установленном Законом порядке.

2.9. При приеме заказов на  реализацию лекарственных препаратов через фармацевтического работника осуществлять фармацевтическое консультирование потребителя, а также информировать его о розничной цене лекарственного препарата, сроке годности и условиях хранения.