

НОВЫЕ АСПЕКТЫ ПРАВОВОГО РЕГУЛИРОВАНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ

В Республике Беларусь проводится активная политика в сфере защиты прав потребителей товаров (работ, услуг). Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» определил круг прав потребителей, установил механизм их реализации. Вместе с тем применение их при торговом обслуживании выявляет новые пробелы в современном потребительском законодательстве, вызывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

In the Republic Belarus is conducted active policy in the sphere of the protection of the rights of the consumers of goods (works, services). The law of Republic Belarus "About the protection of the rights of consumers" defined the scope of the rights of consumers, installed the mechanism of their realization. At the same time their application with the commercial maintenance reveals new gaps in the contemporary consumer legislation, causing thus the imperative need for its improvement.

Ключевые слова: потребитель; права потребителей; защита прав потребителей; национальная система защиты прав потребителей.

Key words: consumer; the right of consumer; the protection of the rights of consumer; national system of consumer protection.

В развитых странах признают приоритетность интересов потребителя по сравнению с другими субъектами потребительского рынка. В условиях насыщенности рынка товарами и услугами современный потребитель имеет все возможности для того, чтобы поднять уровень своих требований к товарам, услугам и качеству обслуживания. Разработка и реализация мер по удовлетворению потребностей своих граждан, защите их интересов является важной социально-экономической функцией государства.

Как самостоятельная отрасль законодательства защита прав потребителей в нашей стране возникла в начале 90-х гг. XX в. До этого законодательство не выделяло потребителя как самостоятельную категорию рыночных отношений. Регулирование отношений осуществлялось нормами гражданского права. Первой попыткой создания законодательства в области защиты прав потребителей была разработка осенью 1988 г. проекта Закона СССР «О качестве продукции и защите прав потребителей», впервые признавалась необходимость установления гарантий государственной защиты интересов потребителей [1].

Анализ норм, регулирующих взаимоотношения потребителей и продавцов, а также механизм защиты интересов потребителей позволил подготовить научную почву для эффективной защиты потребителей в Республике Беларусь. Вместе с тем обширная правоприменительная практика постоянно выявляет все новые и новые пробелы в действующем законодательстве, вызывая тем самым настоятельную необходимость в его совершенствовании.

Проблемы возникновения, развития и совершенствования законодательства о защите прав потребителей являются довольно новыми для правовой науки Республики Беларусь. Следовательно, имеется широкое пространство для научного правового исследования становления норм, защищающих права и интересы потребителей, изучения механизмов защиты прав потребителей в процессе их развития и на современном этапе.

Являясь посредником между изготовителями и потребителями, торговля призвана защищать интересы последних, предъявляя к изготовителям, поставщикам требования в отношении объема производства, ассортимента, качества и безопасности товаров, упаковки, предоставления необходимой информации, обеспечивая одновременно должное их торговое обслуживание.

В Республике Беларусь принят ряд законодательных актов, регулирующих обеспечение прав потребителей и процессы торгового обслуживания. Совокупность всех правил составляет те нормы, которые определяют обязанность и ответственность субъектов потребительского рынка (изготовителя, торговой организации, индивидуального предпринимателя и т. п.) перед потребителем и защищают его законные права и обязанности.

Основным нормативно-правовым актом, определяющим права потребителей в различных сферах обслуживания, в том числе и розничной торговле, является Закон Республики Беларусь

«О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-3. Данный закон имеет особое значение для организации отечественного потребительского рынка. Он повлиял на отношения продавцов и покупателей значительно больше, чем другие нормативно-правовые акты, регулирующие торговую деятельность. Наличие такого закона избавляет рынок от явного обмана и пренебрежения потребительскими правами граждан.

В Республике Беларусь до 1994 г. не было закона прямого действия, защищающего права потребителей при торговом обслуживании. Базой законодательства в советские времена, регламентирующего права граждан-покупателей, являлись нормы Гражданского кодекса Республики Беларусь. Там устанавливались права, обязанности и ответственность субъектов договорных отношений с учетом граждан. Однако гражданское законодательство не было рассчитано на урегулирование вопросов, связанных с защитой прав потребителей, так как отсутствовала специальная система гарантий охраны прав граждан в договорах, направленных на обслуживание их потребностей.

Между тем необходимость создания такой системы диктовалась с конца 80-х гг. XX в., прежде всего, переходом изготовителей товаров, организаций сферы обслуживания к рыночным условиям. В условиях свободы предпринимательской деятельности производители, субъекты торговли, используя свое, зачастую монопольное положение на потребительском рынке, стали диктовать потребителям невыгодные условия продажи, нарушать их права и экономические интересы.

Первый закон «О защите прав потребителей» был принят Верховным Советом Республики Беларусь 19 ноября 1993 г. и вступил в силу 1 января 1994 г. Закон определял права потребителей в соответствии с нормами, установленными мировым сообществом, закрепленными в резолюции Генеральной ассамблеи Организации Объединенных Наций (ООН) в 1985 г. Руководящих принципах для защиты прав потребителей [1].

Следующая редакция Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» № 90-3 была утверждена 9 января 2002 г. [2].

Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-3 можно назвать «конституцией потребителя». Его основные положения должны быть хорошо известны как самим потребителям, так и изготовителям, продавцам, государственным контролирующим органам, общественным объединениям потребителей.

Значение Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-3 в урегулировании взаимоотношений субъектов хозяйствования и конечного потребителя на потребительском рынке можно свести к следующим положениям:

- потребитель имеет право на товары и услуги, не представляющие опасности для него, пригодные к употреблению, соответствующие обещаниям продавца (изготовителя) и существующим общим требованиям к аналогичным продуктам;
- покупатель имеет право на качественное и честное обслуживание со стороны продавца;
- потребитель не обязан профессионально разбираться в приобретенном товаре, ему достаточно понимать общее его предназначение и способы использования;
- единственным обязательным требованием к покупателю остается надлежащая оплата приобретенного товара (услуги);
- обязанность доказывать надлежащее качество товара или услуги ложится на продавца и производителя;
- продавец и производитель несут ответственность за возможный ущерб, нанесенный потребителю их товаром или услугой;
- на покупателя может быть возложена обязанность компенсировать издержки и потери продавца (производителя, исполнителя), только если будет доказана его вина в причинении ущерба.

Следовательно, на продавца в отношениях с покупателем не распространяется презумпция невиновности: покупатель вправе свободно заявлять претензии к продукту, а на продавца лежит обязанность доказывать качество товара или услуги.

Из этого не следует полного «бесправия» продавца перед покупателем, но некоторое неравенство в подходах явно прослеживается. Объяснить такое отношение Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-3 к продавцам (производителям) и покупателям (потребителям) можно на основе следующих положений:

- производители и продавцы (субъекты торговли и индивидуальные предприниматели) представляют собой сторону более организованную, профессионально подготовленную и материально обеспеченную;

- потребители – это отдельные физические лица, не имеющие специальных знаний о приобретаемых товарах и услугах и нуждающиеся в законодательной и общественной защите своих экономических прав.

Новая редакция Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» вступила в силу 23 декабря 2018 г. Всего в Закон внесены 32 поправки. В новую редакцию Закона вошли изменения и дополнения, учитывающие наработанную правоприменительную практику, а также предложения потребительского сообщества (общественных объединений потребителей) и бизнеса. Кроме того, в закон внесен ряд поправок с целью его приведения в соответствие с требованиями Евразийского экономического союза. В основном данные поправки касаются правоотношений в сфере защиты прав потребителей, связанных с предоставлением информации, маркировкой, качеством и безопасностью товаров (работ, услуг) [3].

Можно выделить следующие изменения, касающиеся реализации отдельных прав потребителей:

1. Были оптимизированы требования к информации, предоставляемой потребителю, а именно необходимости указания следующих составляющих:

- страны происхождения товара, если адрес изготовителя и страна происхождения не совпадают;
- класса энергоэффективности товаров по перечню, предусмотренному законодательством и техническими регламентами.

Кроме того, субъекты, реализующие товары дистанционно через рекламу или иные информационные источники, в том числе через сеть «Интернет», обязаны будут в этих источниках указывать цену продукта шрифтом, размер которого должен быть не менее половины наибольшего размера шрифта, содержащегося в описании. Это позволит сделать информацию читабельной для потребителей и снизить количество случаев введения их в заблуждение относительно стоимости покупки.

По требованию потребителя вся информация о товаре должна быть доведена в письменном виде на белорусском и (или) русском языках (ранее было на белорусском или русском языке).

2. Конкретизированы следующие условия, касающиеся оплаты товаров (работ и услуг):

- потребителю предоставляется преимущественное право выбирать форму оплаты (наличную или безналичную);
- продавцам запрещено устанавливать различные цены в отношении одного вида товаров в зависимости от формы оплаты; при этом продавцом (исполнителем) могут устанавливаться скидки, иные формы стимулирования реализации товаров, а также расчетов в безналичной форме;
- в случае если потребитель захочет расторгнуть договор купли-продажи и вернуть товар, то выплата денег будет сделана в той же форме, в какой была произведена его оплата;
- продавцам запрещено требовать у покупателя паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, при возврате ему денежных средств.

3. Впервые введено положение, касающееся реализации товаров по подарочному сертификату или иному подобному документу. Правительством Республики Беларусь определен порядок и условия обращения подарочных сертификатов [4].

Подарочный сертификат – документ, в том числе в электронном (цифровом) виде или ином, доступном для использования потребителем виде, удостоверяющий право лица, предъявившего такой документ (лиц, если такой документ предполагает его использование несколькими лицами), на получение товара (выполнение работы, оказание услуги), указанного в таком документе, и (или) на сумму, эквивалентную сумме денежных средств, указанную в таком документе.

При продаже подарочного сертификата покупателю должны выдать чек или другой документ, который подтверждает его оплату.

Установлен объем информации, который должен доводиться при реализации подарочных сертификатов. Среди необходимых сведений, предоставляемых потребителю, должен быть указан срок действия подарочного сертификата, либо информация о том, что подарочный сертификат является бессрочным. Продавец не вправе устанавливать условия реализации товаров по подарочным сертификатам, сокращающие сроки его действия, влияющие на возможность его использования в течение срока его действия, а также обуславливающие получение потребителем товаров совершением каких-либо действий (активация подарочного сертификата и т. д.).

По истечении срока, указанного в подарочном сертификате, продавец (исполнитель) вправе отказать потребителю в передаче товаров (выполнении работ, оказании услуг). При этом

денежные средства, равные номинальной цене подарочного сертификата, возврату потребителю не подлежат.

В случае, когда цена товара (работы, услуги) на момент передачи его потребителю по подарочному сертификату ниже номинальной цены сертификата, выдача сдачи по подарочному сертификату не производится, при этом установлена обязанность продавца обеспечить возможность использования потребителем оставшейся суммы денежных средств в течение срока действия сертификата.

4. Одно из основных нововведений в новой редакции Закона – это урегулирование отношений между покупателем и продавцом при выявлении дефектов в технически сложных товарах. Устанавливается следующее:

- устанавливается иной порядок заявления требований в отношении технически сложных и дорогостоящих товаров; по истечении 30 дней после покупки потребитель вправе заявить требование о замене или возврате такого товара только в двух случаях: при выявлении существенного недостатка и при нарушении сроков безвозмездного ремонта;

- предусматривается возможность увеличения с письменного согласия потребителя срока гарантийного (бесплатного) ремонта с 14 до 30 дней;

- вводится обязанность ремонтных организаций осуществлять проверку качества доставленного им продавцами (поставщиками) товара в трехдневный срок (для обеспечения своевременного исполнения законных требований потребителя);

- предусматривается право продавца (изготовителя, поставщика, ремонтной организации) взыскать расходы на хранение товара с потребителей, которые по истечении двух месяцев с момента проведения экспертизы или бесплатного ремонта не являются за товаром без уважительных причин.

5. Дополнены условия возврата товаров надлежащего качества. В случае обмена либо возврата товара потребитель обязан вернуть товар в потребительской упаковке, если товар был продан в такой упаковке. Допускается, что упаковка может быть вскрыта, ведь любой товар рекомендовано проверять перед покупкой и лучше всего, если ее вскроет сам продавец прямо в магазине, чтобы покупатель мог удостовериться, что товар без дефектов.

Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 г. № 90-З является одним из самых значимых законодательных актов для жизнеобеспечения граждан. Основное назначение Закона – это правовое регулирование отношений, возникающих между потребителями, изготовителями продукции, исполнителями (работ и услуг), а также предпринимателями при розничной торговле, бытовом подряде, медицинском, гостиничном обслуживании и т. д.

Идет постоянная правовая работа по доработке содержания Закона. В основном она направлена на большую защиту экономических интересов и прав потребителя. Все это свидетельствует, о том, что Республика Беларусь демонстрирует один из самых требовательных подходов к защите экономических прав и интересов своих граждан-потребителей.

Список использованной литературы

1. **Защита** прав потребителей: международный опыт и национальная система Республики Беларусь : справ. / Г. А. Шмарловская [и др.] ; под ред. Г. А. Шмарловской. – Минск : Дикта ; Мисанта, 2012. – 192 с.

2. **О защите** прав потребителей : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-3 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

3. **О внесении** изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» : Закон Респ. Беларусь от 13 июня 2018 г. № 111-3 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

4. **Положение** о порядке и условиях реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг) по подарочному сертификату или иному подобному документу : постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 22 дек. 2018 г. № 935 // КонсультантПлюс : Беларусь. Технология 3000 [Электронный ресурс] / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.