

Белорусская республиканская общественная организация
«Объединенный путь»

Серия «Это должен знать каждый»

ВАШИ ПРАВА КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ТОВАРОВ И УСЛУГ

М о з ы р ь
ООО ИД «Белый Ветер»
2 0 0 3

УДК 347.7
ББК 67.93
В23

Серия основана в 2003 году

С о с т а в и т е л ь **Е. Н. Ловкова**

Ваши права как потребителя товаров и услуг / Сост. Е. Н. Ловкова. — Мозырь: ООО ИД «Белый Ветер», 2003. — 14 [2] с. — (Серия «Это должен знать каждый».)
ISBN 985-447-942-0.

Данное издание содержит сведения о Ваших правах как потребителя товаров и услуг.

Приведенная здесь информация рассчитана на широкий круг читателей.

Издание поддержано Программой TACIS Европейской Комиссии

УДК 347.7
ББК 67.93

Справочное издание

Серия «Это должен знать каждый»

**ВАШИ ПРАВА
КАК ПОТРЕБИТЕЛЯ ТОВАРОВ И УСЛУГ**

С о с т а в и т е л ь
Ловкова Евгения Никитична

Редактор *Т. Д. Прокопенко*
Технический редактор *С. Е. Жингилевич*
Корректор *С. П. Кузьмина*
Художник *О. Ф. Еременко*

Распространяется **БЕСПЛАТНО**

Сдано в набор 16.10.2003. Подписано в печать ???.?.2003. Формат 60x84 1/16. Бумага офсетная № 1. Гарнитура «Таймс». Печать графаретная. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 1,0. Тираж ??? экз. Заказ ????. ООО ИД «Белый Ветер». Лицензия ЛВ № 20 от 30.07.2002. 247760, г. Мозырь, ул. Советская, 198. Отпечатано в ООО ИД «Белый Ветер». Лицензия ЛП № 329 от 04.01.99. 247760, г. Мозырь, ул. Советская, 198. Тел./факс (02351) 2-51-03, 2-51-22. E-mail: office_ww@tut.by

ISBN 985-447-942-0

© БРОО «Объединенный путь», 2003

Предисловие

Центр развития общественных организаций Белорусская республиканская общественная организация «Объединенный путь» предлагает Вашему вниманию брошюру «Ваши права как потребителя товаров и услуг».

В данной брошюре раскрыты такие понятия, как *потребитель, продавец, исполнитель, качество товара* и некоторые другие. В издании приведен перечень основных прав потребителя товаров и услуг, а также обязанности производителя и изготовителя; рассматриваются вопросы, касающиеся ответственности продавца за проданный товар ненадлежащего качества. В данном издании Вы найдете ответы на следующие вопросы: куда следует обращаться при нарушении потребительских прав и на какую конкретно помощь Вы вправе рассчитывать при обращении в соответствующие органы. Более подробно рассмотрены следующие понятия: *гарантийный срок, срок годности и срок службы товара*.

Также здесь дана контактная информация об общественных объединениях, которые защищают права потребителей в Республике Беларусь.

Общие положения

Основным документом, в котором закреплены права потребителей и разъяснены механизмы их защиты, является закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей». Кроме этого, данные отношения регулируются Гражданским кодексом Республики Беларусь, нормами международных договоров, действующих для Республики Беларусь, и другими нормативными правовыми актами.

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ и оказания услуг, то есть защищает права граждан в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан.

Потребитель — это гражданин, который желает приобрести или заказать товар или услугу исключительно для собственных нужд, не связанных с занятием предпринимательской деятельностью. Каждый из нас ежедневно выступает в роли потребителя товаров или услуг: в магазине, кафе, доме быта, станции техобслуживания, парикмахерской и т. д.

Продавец — это индивидуальный предприниматель или организация, которые реализуют товары потребителю. В последнее время стала распространенной практика приобретения товара непосредственно у изготовителя.

Изготовитель — это индивидуальный предприниматель или организация, которые производят товары для потребителя.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель или организация, которые выполняют для потребителя работы или оказывают ему услуги.

Право потребителя на документ, подтверждающий оплату товара

При продаже товара (выполнении работы, оказании услуги) продавец (изготовитель, исполнитель) обязан выдать потребителю документ, подтверждающий оплату товара (выполнения работы, оказания услуги), например, кассовый (товарный) чек.

Право потребителя на информацию о товарах (работах, услугах)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю достоверную информацию о предлагаемых товарах (работах, услугах). Такая информация обязательно должна содержать:

- 1) наименование товара (работы, услуги), его виды и особенности;
- 2) сведения об основных потребительских свойствах товаров (результатов работ, услуг). На продуктах питания обязательно должна быть информация об их составе, пищевой ценности, о наличии вредных для здоровья веществ, о показаниях к применению отдельным возрастным группам и при отдельных видах заболеваний, а также о противопоказаниях к применению;
- 3) цену и условия приобретения;
- 4) **гарантийный срок** (если он установлен), то есть календарный срок, в течение которого товар (результат работы, услуга) должен соответствовать всем требованиям к его качеству.

Гарантийный срок товара начинает действовать с момента передачи товара потребителю. Например, если товар заказывается по каталогу, гарантийный срок исчисляется со дня доставки товара потребителю.

Что касается сезонных товаров (одежда, меховые изделия и др.), то для них гарантийные сроки исчисляются с момента наступления соответствующего сезона: для товаров весенне-летнего ассортимента — с 1 апреля, а для товаров осенне-зимнего ассортимента — с 1 октября.

Для обуви сезонного назначения гарантийные сроки носки исчисляются следующим образом: для зимней — с 15 ноября, для весенней — с 1 марта, для осенней — с 15 сентября, для летней — с 1 мая;

5) необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товаров (результатов работ, услуг). На пищевых продуктах должны быть указаны рекомендации по их приготовлению (если этого требует специфика товара);

6) дату изготовления. Кроме этого, возможно указание на срок службы, срок годности, срок хранения и условия хранения товаров (результатов работ), а также указание на необходимые действия потребителя по истечении указанных сроков и возможные последствия при невыполнении таких действий.

Срок службы — это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (результата работы) по назначению и нести ответственность за недостатки, возникшие по его вине.

Срок годности — это период, по истечении которого товар (результат работы) считается непригодным для использования по назначению.

Срок хранения — это период, в течение которого товар (результат работы), при соблюдении установленных условий хранения, сохраняет все свои свойства;

7) наименование, юридический адрес изготовителя (исполнителя, продавца) и организации, которая обязана производить ремонт и техническое обслуживание товара. Фасованные и упакованные товары в потребительскую тару не в месте их изготовления должны также содержать информацию о фасовщике и упаковщике;

8) сведения о наличии сертификата на товары (работы, услуги), подлежащие обязательной сертификации;

9) массу (нетто), объем, количество или комплектность товара (работы, услуги).

Вся указанная информация должна быть доведена до потребителя на белорусском или русском языке. Как правило, это делается в документации, прилагаемой к товарам, на потребительской таре, этикетках, однако возможны и иные способы.

Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг)

Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан обеспечивать безопасность товара (результата работы) в течение установленного срока службы или срока его годности. То есть товар (работа, услуга) при установленных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинять вреда имуществу потребителя.

Реализация товара (выполнение работы, оказание услуги) с недостатками, наличие которых является нарушением обязательных требований по его безопасности, запрещается.

Если изготовитель (исполнитель) не установил на товар (результат работы) срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара (результата работы) в течение десяти лет со дня его продажи потребителю.

Отдельные группы товаров подлежат государственной гигиенической регистрации или обязательной сертификации. Такие товары нельзя продавать без

документов, подтверждающих, что они прошли государственную гигиеническую регистрацию (или сертификацию). Перечень товаров, подлежащих гигиенической регистрации и сертификации, определяется Правительством Республики Беларусь.

Если при соблюдении всех необходимых мер по обеспечению безопасности товара (работы, услуги) он все же причиняет или может причинить вред жизни, здоровью и (или) имуществу потребителя, окружающей среде, изготовитель (исполнитель, продавец) обязан незамедлительно приостановить его производство (реализацию) до устранения причин вреда. Если же устранить причины вреда невозможно, то необходимо снять такой товар с производства и своевременно проинформировать потребителей через средства массовой информации о данном факте.

Убытки, причиненные гражданам в связи с неисполнением изготовителем (исполнителем, продавцом) этих обязанностей, подлежат возмещению в полном объеме соответствующим изготовителем.

Право потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг)

Потребитель имеет право на свободный выбор товара (работы, услуги) надлежащего качества в удобное для него время с учетом режима работы продавца (изготовителя, исполнителя). Продавец обязан оказывать содействие потребителю в его выборе. Другими словами, потребитель вправе приходить в любой магазин в удобное для него время с учетом режима работы магазина и приобретать любой товар, который имеется в наличии. Часто возникают ситуации, когда потребители приходят в магазин за пять минут до его закрытия. И даже в данном случае продавец обязан обслужить потребителя должным образом.

Отдельным категориям потребителей (ветеранам, инвалидам, участникам ВОВ и др.) согласно законодательству предоставляются льготы в обслуживании. Чаще всего это подразумевает собой приобретение товара (работы, услуги) вне очереди или со скидкой.

Право потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг)

Под *качеством товара (работы, услуги)* подразумевается совокупность характеристик товара (работы, услуги), способных удовлетворить предполагаемые потребности потребителя.

Потребитель имеет право проверять качество, комплектность, вес приобретаемого товара (работы, услуги), требовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации правильного и безопасного использования товара.

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе по своему выбору потребовать:

1) замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества. Продавец обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара — в течение четырнадцати дней. Если в день предъявления требования нужного товара нет, то срок обмена товара продлевается до месяца. В случае отсутствия товара данной модели товар может быть заменен в течение месяца с согласия потребителя на аналогичный ему товар другой модели.

Товар ненадлежащего качества должен быть заменен на новый, то есть на товар, не бывший в употреблении. При этом гарантийный срок исчисляется заново со дня передачи нового товара потребителю;

2) соразмерного уменьшения покупной цены товара;

3) возмещения расходов по устранению недостатков товара. Данные требования подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно. Максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать семи дней со дня их предъявления, а при необходимости проведения экспертизы — четырнадцати дней;

4) незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара. Максимальный срок устранения недостатков не может превышать четырнадцати дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования. В отношении товаров длительного пользования изготовитель обязан на время ремонта товара предоставить потребителю в трехдневный срок аналогичный товар;

5) возмещения убытков. Продавец (изготовитель, исполнитель) обязан возместить убытки, если не докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, исключающим ответственность. Убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полном объеме. В некоторых случаях возможна также уплата неустойки. Однако уплата неустойки и возмещение убытков не освобождают продавца (изготовителя, исполнителя) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), а также вследствие недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге), подлежит возмещению в полном объеме продавцом (изготовителем, исполнителем) независимо от его вины и от того, состоял потребитель с ним в договорных отношениях или нет.

Вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению, если он возник в течение установленных сроков годности или сроков службы товара (работы, услуги), а при отсутствии таковых — в течение десяти лет со дня производства товара (выполнения работы, оказания услуги);

б) компенсации морального вреда. Кроме возмещения материальных потерь, законодательством установлена и компенсация морального вреда, которая осуществляется независимо от подлежащего возмещению имущественного вреда и выплачивается в денежной форме. Компенсация морального вреда, причиненного потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законодательством, осуществляется причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом в зависимости от характера причиненных потребителю физических и нравственных страданий, а также степени вины причинителя вреда, индивидуальных особенностей потерпевшего и иных обстоятельств, при которых был причинен моральный вред.

Право потребителя на замену товара надлежащего качества

Бывают ситуации, когда потребитель приобрел товар надлежащего качества, но по различным причинам желает обменять его на другой. Потребитель вправе в течение четырнадцати дней с момента передачи ему непродовольственного товара, если более длительный срок не объявлен продавцом, обменять купленный товар в месте покупки на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет

с продавцом. В случае если аналогичный товар отсутствует в продаже в день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе возвратить приобретенный товар и получить уплаченную за него денежную сумму. При этом следует помнить, что обмену либо возврату подлежит товар, не бывший в употреблении, если сохранены его потребительские свойства и имеются доказательства приобретения его у данного продавца. Также необходимо отметить, что существует перечень товаров, не подлежащих обмену (например, продукты питания, косметика).

Защита прав потребителей в общественных объединениях

Граждане вправе на добровольной основе объединяться в общественные объединения потребителей, которые осуществляют свою деятельность в соответствии с законодательством. В Республике Беларусь зарегистрирован ряд общественных объединений, основной целью которых является защита прав потребителей.

Общественные объединения по защите прав потребителей вправе:

1) участвовать в разработке нормативных документов, устанавливающих требования к качеству товаров (работ, услуг);

2) в случае издания актов государственных органов, противоречащих законодательству о защите прав потребителей, обращаться в органы прокуратуры с предложениями о внесении в эти документы изменений;

3) вносить в республиканские органы государственного управления, местные исполнительные и распорядительные органы предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг); соблюдению правил ценообразования; снятию с производства, изъятию из оборота товаров (работ, услуг), опасных для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды; о запрете ненадлежащей рекламы и информации, вводящей в заблуждение потребителя; о прекращении продажи товаров по неправомерно завышенным ценам;

4) осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителя в сфере обслуживания. При выявлении нарушений — обращаться в соответствующие государственные органы, а также в суд с исками о защите прав потребителя;

5) в случае необходимости проводить независимую экспертизу качества и безопасности товаров (работ, услуг);

6) обращаться с претензией к изготовителю (исполнителю, продавцу) об установлении нарушений и о возмещении потребителю причиненного этими нарушениями ущерба.

Общественные объединения потребителей изучают потребительские свойства товаров, спрос на них, проводят опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг), осуществляют информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей.

Защита прав потребителей в государственных органах

Государственную защиту прав потребителей и контроль за соблюдением законодательства о защите прав потребителей осуществляют в пределах своей компетенции уполномоченные государственные органы. К таким органам относится Министерство торговли Республики Беларусь.

Министерство торговли Республики Беларусь имеет право:

1) обращаться в суд с иском о защите прав неопределенного круга потребителей в случаях нарушения прав потребителей;

2) направлять материалы о нарушении прав потребителей в органы, выдавшие лицензии на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия лицензии до устранения допущенных нарушений либо об аннулировании лицензии.

Должностные лица Министерства торговли при исполнении своих должностных обязанностей имеют право в установленном порядке беспрепятственно посещать государственные органы и организации, а также индивидуальных предпринимателей с учетом режима их работы. Государственные органы и организации, а также индивидуальные предприниматели обязаны по требованию Министерства торговли предоставлять всю информацию, необходимую для осуществления этим министерством полномочий, предусмотренных действующим законодательством.

Решения о защите прав потребителей, принимаемые Министерством торговли, являясь обязательными для всех государственных органов, а также организаций, индивидуальных предпринимателей и граждан.

Кроме Министерства торговли, права потребителей защищают также местные исполнительные и распорядительные органы, которые обязаны:

1) рассматривать заявления, обращения и жалобы потребителей и в случае необходимости обращаться в суд с иском о защите прав потребителей;

2) организовывать разъяснение законодательства и оказывать юридическую помощь населению по вопросам защиты прав потребителя;

3) при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно сообщать об этом в соответствующие государственные органы;

4) в случаях выявления продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) без предоставления необходимой и достоверной информации, или с просроченным сроком годности, или без срока годности приостанавливать либо прекращать производство и реализацию товаров (выполнения работ, оказания услуг) до устранения допущенных нарушений.

Кроме этого, местные исполкомы и Министерство торговли вправе оказывать и другую необходимую помощь потребителям, чьи права были нарушены.

Защита прав потребителей в суде

Еще одним способом защиты нарушенных прав потребителя является обращение в суд. При обращении в суд для защиты своих прав потребители выступают в качестве истцов, а изготовитель (исполнитель, продавец) — ответчиков.

Истец сам вправе выбрать, в какой суд подавать иск о защите прав потребителя. Истец вправе обратиться в один из следующих судов:

1) по месту жительства истца;

2) по месту жительства или месту нахождения ответчика;

3) по месту исполнения договора;

4) по месту причинения вреда.

Существенной гарантией для граждан в защите прав потребителя является освобождение их от государственной пошлины при подаче искового заявления в суд.

Если подан иск о защите прав неопределенного круга лиц (например, Министерством торговли), то в случае его удовлетворения суд обязывает правонарушителя довести решение суда до потребителей любым возможным способом, например, через средства массовой информации.

Если с иском выступают местные исполкомы или общественное объединение потребителей, то суд при удовлетворении иска имеет право вынести решение о наложении на продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, штрафа. Штраф взыскивается в соответствии с законодательством в соответствующий бюджет.

Одновременно с удовлетворением иска, предъявленного общественным объединением потребителей в интересах потребителя (неопределенного круга потребителей), суд принимает решение о взыскании с ответчика в пользу общественных объединений потребителей возмещения судебных расходов, связанных с рассмотрением дела, в том числе расходов по привлечению к участию в деле экспертов.

Исковое заявление подается в суд в письменной форме с копиями по числу ответчиков. В заявлении необходимо указать:

- наименование суда, в который подается заявление;
- Ф. И. О. (наименование) истца, его место жительства (местонахождение);
- наименование (Ф. И. О.) ответчика, его местонахождение (место жительства), контактные телефоны;
- в чем заключается нарушение или угроза нарушения прав истца, его требования со ссылкой на соответствующие нормы законодательства;
- доказательства, на которых истец основывает свои требования (кассовые чеки, гарантийный талон, акты экспертизы и т. д.);
- цену иска, а также расчет взыскиваемых или оспариваемых денежных сумм);
- сведения о соблюдении досудебного порядка обращения к ответчику (при возможности такового);
- перечень прилагаемых к заявлению документов.

Необходимо отметить, что потребитель до подачи иска в суд вправе обратиться с претензией к изготовителю (исполнителю, продавцу) об устранении нарушений и о возмещении причиненного ущерба. Это можно сделать как через общественное объединение потребителей, так и самостоятельно. Перечень необходимых сведений, которые указываются в претензии, схож с перечнем искового заявления. Также желательно упомянуть в конце претензии о том, каковы намерения заявителя в случае, если его требования не будут удовлетворены в добровольном порядке (например, обращение в суд).

Заключение

В данной работе раскрыты такие понятия, как *потребитель, продавец, изготовитель, исполнитель, гарантийный срок, срок службы и срок годности, качество товара* и некоторые другие; перечислены органы, куда граждане вправе обращаться при нарушении своих потребительских прав; вкратце раскрыта их компетенция в области защиты прав потребителей.

В работе приведена информация, которую изготовитель (продавец, исполнитель) обязан предоставить потребителю о предлагаемом товаре (работе, услуге), а также информация о том, какую ответственность он несет при невыполнении данного требования.

В итоге, согласно действующему законодательству потребитель имеет право на:

- 1) информацию о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (исполнителях, продавцах);
- 2) безопасность товаров (работ, услуг);
- 3) свободный выбор товаров (работ, услуг);
- 4) надлежащее качество товаров (работ, услуг);
- 5) возмещение в полном объеме убытков (вреда), причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги);
- 6) государственную защиту своих прав;
- 7) общественную защиту своих прав;
- 8) судебную защиту потребительских прав;
- 9) создание общественных объединений потребителей.

**Список
организационных структур общественного объединения
«Белорусское общество защиты потребителей»
(220113, г. Минск, ул. Я. Коласа, 73, тел./факс (017) 262-96-08)
И. о. председателя: Суша Анна Владимировна**

№ п/п	Организация / руководитель	Адрес	№ телефона
1.	Брестская областная организация Председатель: Макаров Эдуард Николаевич	224030, г. Брест, ул. Горького, 31/402	8-0162-26-61-34
2.	Барановичская городская организация Председатель: Щербук Владимир Викентьевич	225320, г. Барановичи, ул. Советская, 65	8-01634-5-41-29 доп. тел.: 2-50-40, 2-32-78
3.	Кобринская районная организация Председатель: Чубаров Борис Николаевич	225860, г. Кобрин, пл. Ленина, 3, к. 104	8-01642-2-13-78 Т. д. 217-15
4.	Лунинецкая организация Председатель: Отрошко Владимир Лукич	225860, г. Лунинец, ул. Припятская, 15	8-01647-2-12-82 т. д. 2-27-60
5.	Гомельская городская организация Председатель: Козлов Владимир Степанович	246050, г. Гомель, пр. Ленина, 2, к. 112 (облисполком)	8-0232-53-42-83
6.	Светлогорская районная организация Председатель: Беспалая Светлана Михайловна	247400, г. Светлогорск, м-н «Палесе», д. 11, кв. 115	
7.	Жлобинская объединенная организация Председатель: Ганенко Вадим Викторович	247210, г. Жлобин, ул. Шоссейная, 57	8-02334-3-00-78
8.	Гродненская областная организация Председатель: Кошлюнов Виктор Михайлович	230023, г. Гродно, ул. Советская, 4	8-0152-44-03-79
9.	Волковысская районная организация Председатель: Гальвидис Виктор Петрович	231900, г. Волковыск, ул. Дзержинского, 3	8-01512-25-990
10.	Кореличская районная организация Председатель: Страхова Ирина Валерьевна	231430, г. Кореличи, пл. 17 сентября, 9	8-01596-2-24-31
11.	Островецкая районная организация Председатель: Валюк Николай Антонович	231210, г. Островец, ул. К. Маркса, 2	8-01591-219-01
12.	Ошмянская районная организация Председатель: Высоцкий Иван Константинович	231110, г. Ошмяны, ул. Советская, 103	8-01593-222-65

№ п/п	Организация / руководитель	Адрес	№ телефона
13.	Новогрудская районная организация Председатель: Бекета Иван Иванович	231400, г. Новогрудок, ул. Мицкевича, 11	8-01597-20-975
14.	Сморгонская районная организация Председатель: Заведеева Тамара Григорьевна	231120, г. Сморгонь-2, а/я 18	8-01592-319-88
15.	Берестовичская районная организация Председатель: Самкова Зинаида Васильевна	231770, г. Берестовица, пер. Зеленый, 3	8-01511-21-351
16.	Свислочская районная организация Председатель: Трофимик Ирина Антоновна	231960, г. Свислочь, пл. К. Маркса, 4	8-01513-21-778
17.	Щучинская районная организация Председатель: Мулярчик Павел Михайлович	231510, г. Щучин, пл. Свободы, 11/56	8-01514-21-585
18.	Могилевская областная организация Председатель: Хоменко Григорий Иванович	212022, г. Могилев, ул. Мира, 9, а/я 9	8-0222-22-69-45
19.	Могилевская городская организация Председатель: Черный Василий Ефимович	212030, г. Могилев, ул. Болдина, 4	8-0222-22-93-92
20.	Костюковичская районная организа- ция Председатель: Ковунова Валентина Валентиновна	213640, г. Костюковичи, райисполком	8-02245-226-57
21.	Славгородская районная организация Председатель: Гавриленко Андрей Викторович	213240, г. Славгород, ул. Октябрьская, 3	8-02246-2-15-74
22.	Чаусская районная организация Председатель: Мельникова Зоя Яковлевна	213200, г. Чаусы, Дом советов	8-02242-215-07
23.	Бобруйская городская организация Председатель: Селицкий Николай Николаевич	213805, г. Боб- руйск, ул. Совет- ская, 78, каб. 105	8-02251-730-41
24.	Горецкая районная организация Председатель: Головач Тамара Николаевна	213410, г. Горки, райиполком	8-02233-232-68
25.	Климовичская районная организация Председатель: Данеко Наталья Алексеевна	213600, г. Климовичи, исполком	8-02244-528-07
26.	Чериковская районная организация Председатель: Гутикова Ольга Андреевна	213530, г. Чериков, ул. Болдина, Дом советов	8-02243-216-65
27.	Кличевская районная организация Председатель: Кривonos Мария Алексеевна	213900, г. Кличев, райисполком	8-02236-212-57

№ п/п	Организация / руководитель	Адрес	№ телефона
28.	Круглянская районная организация Председатель: Маклак Наталья Петровна	213180, г. Круглое, райисполком	8-02234-21-363
29.	Кричевская районная организация Председатель: Сербенкова Раиса Стефановна	213500, г. Кричев, ул. Советская, Дом советов	8-02241-514-89
30.	Кировская районная организация Председатель: Овсянник Светлана Сергеевна	213940, г. Кировск, ул. Кирова, 80, каб. 28	8-02237-21-505
31.	Мстиславская районная организация Председатель: Казизкая Вера Михайловна	213470, г. Мстиславль, ул. Калинина, 21	8-02240-510-92
32.	Минская городская организации Председатель: Паринов Василий Федорович	220126, г. Минск, ул. Славинского, 37	8-017-264-00-95
33.	Минская областная организация Председатель: Чистов Валерий Владимирович	220120, г. Борисов, пр. Революции, 33, а/я 203	8-277-635-81
34.	Борисовская городская организация Председатель: Чистов Валерий Владимирович	222120, г. Борисов, пр. Революции, 33, а/я 203	8-277-635-81
35.	Клецкая районная организация Председатель: Пивоварская Валентина Адамовна	222640, г. Клецк, ул. Я. Купалы, 6	8-293-552-54
36.	Копыльская районная организация Председатель: Янушко Елена Ярославовна	223910, г. Копыль, пл. Ленина	8-219-557-48 д. т. 551-72
37.	Любанская районная организация Председатель: Ременчик Ольга Анатольевна	222020, г. Любань, ул. Первомайская, 24 а	8-292-551-89
38.	Пуховичская районная организация Председатель: Волосюк Василий Михайлович	222810, г. Марьина горка, ул. Ленин- ская, 56, каб. 1	8-213-45-382
39.	Молодечненская городская органи- зация Председатель: Клещ Владимир Павлович	222310, г. Молодечно, ул. Б. Хмельницко- го, 10	8-273-709-69
40.	Червенская районная организация Председатель: Кунцова Валентина Михайловна	223210, г. Червень, райисполком	8-214-556-89
41.	Жодинская городская организация Председатель: Глушко Виктор Викторович	22160, г. Жодино, пр. Мира, 5, к. 27	8-275-713-67
42.	Солигорская районная организация Председатель: Порядин Игорь Иванович	223710, г. Соли- горск, ул. Ленина, 40, а/я 112	8-210-242-19

№ п/п	Организация / руководитель	Адрес	№ телефона
43.	Несвижская районная организация Председатель: Красовский Евгений Сергеевич	222380, г. Несвиж, ул. Советская, 4	8-270-537-87
44.	Березинская районная организация Председатель: Ерастенко Василий Федорович	223310, г. Березино, ул. Октябрьская, 18	8-215-55-242
45.	Стародорожская районная организация Председатель: Короленя Зинаида Григорьевна	222910, г. Старые дороги, ул. Пролетарская, 38	8-292-55-536
46.	Новополоцкая городская организация Председатель: Ровдо Надежда Николаевна	211440, г. Новопо- лоцк, ул. Моло- дежная, 126, к. 61 а, а/я 201	8-0214-5283-97, 52-59-99
47.	Чашникская районная организация Председатель: Хацкевич Анатолий Михайлович	211162, г. Новолукомль, ул. Энергетиков, 13	8-02133-360-17
48.	Полоцкая городская организация Председатель: Кухцинский Владислав Иосифович	211400, г. Полоцк, пр. К. Маркса, 18	8-02144-431-42

Список использованных источников

1. *Борико С. В.* Судеустройство. Мн., 2000. С. 255.
2. Гражданский кодекс Республики Беларусь.
3. Гражданский процессуальный кодекс Республики Беларусь.
4. Гражданское право: Учебник: В 2 ч. Ч. 1 / Под общ. ред. проф. В. Ф. Чигира. Мн., 2000.
5. Гражданское право: Учебник: В 2 ч. Ч. 2 / Под общ. ред. проф. В. Ф. Чигира. Мн., 2002.
6. Декрет Президента Республики Беларусь от 03.05.1997 г. № 12 «О некоторых мерах по совершенствованию адвокатской и нотариальной деятельности в Республике Беларусь».
7. Закон Республики Беларусь от 09.01.2002 г. № 90 «О защите прав потребителей».
8. Конституция Республики Беларусь.
9. Постановление Кабинета Министров Республики Беларусь от 05.04.1996 г. № 241 «О Межведомственном Совете по защите прав потребителей».
10. Постановление Пленума Верховного Суда Республики Беларусь от 28.03.1996 г. № 3 «О практике рассмотрения дел о защите прав потребителей».
11. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 3.11.1998 г. № 1745 «О мерах по защите прав потребителей».
12. Решение Мингорисполкома от 15.05.1997 г. № 387 «О создании системы по защите прав потребителей г. Минска».
13. Судеустройство Республики Беларусь: Практ. пособие / Л. Г. Максимов, Л. П. Максимова. Мн., 2001.

Содержание

Предисловие	3
Общие положения	4
Право потребителя на документ, подтверждающий оплату товара	4
Право потребителя на информацию о товарах (работах, услугах)	4
Право потребителя на безопасность товаров (работ, услуг)	5
Право потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг)	6
Право потребителя на надлежащее качество товаров (работ, услуг)	6
Право потребителя на замену товара надлежащего качества	7
Защита прав потребителей в общественных объединениях	8
Защита прав потребителей в государственных органах	8
Защита прав потребителей в суде	9
Заключение	11
Список организационных структур общественного объединения «Белорусское общество защиты потребителей»	12
Список использованных источников	16