

АКТУАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПРИМЕНЕНИЯ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

В современных условиях становления рыночной социально ориентированной экономики в Республике Беларусь значительно возросло количество субъектов хозяйствования и индивидуальных предпринимателей, действующих в условиях государственного содействия развитию предпринимательской инициативы и стимулированию деловой активности. Это способствует формированию развитой конкурентной среды, внедрению новых производственных и управленческих технологий, развитию инновационной деятельности, созданию новых рабочих мест, насыщению рынка товарами и услугами, увеличению налоговых поступлений в бюджет государства, повышению благосостояния и качества жизни. В данном контексте совершенствование правовых средств и форм защиты прав потребителей является одним из слагаемых государственной юридической политики.

В научных изданиях отмечается, что защита прав потребителей имеет глубокие исторические корни, во многих источниках права присутствовали нормы, защищающие интересы покупателей.

Современное белорусское законодательство в области защиты прав потребителей представлено значительным количеством нормативных правовых актов, наиболее важными из которых являются Конституция Республики Беларусь, Гражданский кодекс Республики Беларусь (ГК), Жилищный кодекс Республики Беларусь, Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-3 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей), Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-3 «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (далее – Закон о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг), Закон Республики Беларусь от 10 мая 2007 г. № 225-3 «О рекламе», Указ Президента Республики Беларусь от 5 декабря 2014 г. № 567 «О дополнительных мерах по защите прав потребителей», Указ Президента Республики Беларусь от 10 декабря 2018 г. № 473 «О долевом строительстве», постановление Совета Министров Республики Беларусь от 15 января 2009 г. № 31 (в ред. 10 июля 2024 г. № 489) «Об утверждении правил продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли» (далее – постановление № 489), Постановление Пленума Верховного Суда Республики Беларусь от 24 июня 2010 г. № 4 «О практике применения судами законодательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей».

Защита прав потребителя – предоставленная управомоченным лицам возможность применения определенной актами законодательства совокупности мер материально-правового и процессуального характера для восстановления либо признания его нарушенных или оспариваемых прав и законных интересов, а также пресечения действий, нарушающих право. Национальная система защиты прав потребителей представлена двумя направлениями: государственная защита и общественная защита. Первая осуществляется Министерством антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь и отраслевыми министерствами, государственными комитетами,

иными государственными организациями в пределах своей компетенции, а также местными исполнительными и распорядительными органами. Система субъектов, осуществляющих защиту на общественных началах, представлена Республиканским общественным объединением «Белорусское общество защиты потребителей» (29 июля 2024 г. ему исполнилось 35 лет), его территориальными организациями, а также местными общественными объединениями.

В силу проведения правового воспитания населения о правах потребителя. В п. 1, 2 ст. 5 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» указан их неисчерпывающий перечень (на просвещение в указанной области; получение информации о товарах (работах, услугах), а также об их изготовителях (продавцах, поставщиках, исполнителях); свободный выбор товаров (работ, услуг); надлежащее качество товаров (работ, услуг), в том числе безопасность товаров (работ, услуг); возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара (работы, услуги), в том числе на компенсацию морального вреда; государственную защиту своих прав, в том числе на обращение в суд и другие уполномоченные государственные органы за защитой нарушенных прав или интересов, общественную защиту; создание общественных объединений потребителей и др.).

Однако следует обратить внимание на наиболее важные аспекты правового регулирования общественных отношений с участием потребителей, которые не всегда учитываются в правореализационной (в том числе правоприменительной) практике.

1. Законодательство о защите прав потребителей распространяется на отношения по договору между физическим лицом – потребителем, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим товар (работу, услугу) или использующим товар (результат работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, – с одной стороны, и организацией, индивидуальным предпринимателем, иным физическим лицом, реализующим товары, выполняющим работы или оказывающим услуги в рамках ремесленной, самостоятельной профессиональной деятельности, либо осуществляющим разовую реализацию товаров на торговых местах на рынках и (или) иных местах, на которых торговля может осуществляться в соответствии с законодательством, – с другой стороны.

Законодательство о защите прав потребителей не распространяется на договорные отношения между физическими лицами, если они не вытекают из осуществления индивидуальной предпринимательской, ремесленной, самостоятельной профессиональной (с 1 октября 2024 г.) деятельности, на отношения, возникшие в связи с приобретением товаров для осуществления предпринимательской деятельности, а также на отношения по приобретению товаров, выполнению работ и оказанию услуг для нужд организаций. Законодательство о защите прав потребителей не распространяется на отношения граждан с производственными и потребительскими кооперативами,

хозяйственными товариществами и другими организациями, если они возникают в связи с членством гражданина в этих организациях и не связаны с выполнением работ, оказанием услуг этими организациями своим членам.

2. При рассмотрении требований потребителя, предусмотренных п. 3 ст. 16, пп. 1–3 ст. 20, пп. 1, 3, 4 ст. 31 Закона о защите прав потребителей, следует исходить из предположения (презумпции) об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристике товара (работы, услуги). Это обязывает изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя) своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре (работе, услуге). Такая информация должна быть предоставлена потребителю на белорусском и (или) русском языках, за исключением случаев, когда она была сообщена или передана на иностранном языке по желанию потребителя. Несоблюдение данного правила расценивается как непредоставление необходимой информации о товаре (работе, услуге) с наступлением последствий, предусмотренных ст. 16 Закона о защите прав потребителей (возмещение убытков, расторжение договора и возврат уплаченной за товар денежной суммы, возмещение вреда и т. д.).

3. Законом о защите прав потребителей и Закона о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг не предусмотрен предварительный внесудебный порядок разрешения требований потребителя товаров (работ, услуг). Однако такой порядок может быть предусмотрен другими законодательными актами (например, п. 2 ст. 422, п. 1 ст. 751 ГК). В таких случаях его несоблюдение влечет отказ в возбуждении дела в соответствии с п. 2 ст. 246 Гражданско-процессуального кодекса Республики Беларусь, а если дело возбуждено – суд оставляет заявление без рассмотрения.

4. При обращении в суд истец должен представить доказательства, свидетельствующие о наличии между ним и продавцом (изготовителем, исполнителем) гражданско-правового договора (договор, акт, чек, расписка, накладная и другие документы), а также расчет убытков, неустойки, которые, по мнению истца, должны быть возмещены ответчиком. Отсутствие документов, подтверждающих приобретение товара (оказание услуги, выполнение работы), не лишает потребителя права при возникновении спора представлять другие доказательства в подтверждение данного факта. Такими доказательствами могут быть и показания свидетелей.

5. Важно помнить, что потребителю принадлежит право выбора вида требований, которые могут быть предъявлены продавцу при продаже товара ненадлежащего качества, и требований, которые могут быть предъявлены исполнителю при нарушении сроков выполнения работ (оказания услуг), обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги). В частности, потребитель вправе требовать замены товара ненадлежащего качества независимо от того, являются ли недостатки товара существенными. При этом в силу п. 7 ст. 20 Закона о защите прав потребителей в отношении технически сложного или дорогостоящего товара такое требование может быть заявлено в течение 30 дней со дня передачи товара продавцом потребителю. По истечении указанного срока замена товара возможна только в

случае обнаружения в нем **существенного недостатка** или нарушения сроков безвозмездного устранения недостатков товара. Перечень технически сложных товаров, в отношении которых потребитель вправе требовать замены товара или возврата уплаченной за него денежной суммы по истечении 30 дней со дня передачи товара продавцом потребителю при обнаружении существенных недостатков в товаре или нарушении сроков безвозмездного устранения недостатков товара, утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 «О мерах по реализации Закона Республики Беларусь „О защите прав потребителей“».

Если потребитель предъявил продавцу (изготовителю) требование о замене товара ненадлежащего качества на товар той же модели, но исполнить требование невозможно по обстоятельствам, за которые продавец (изготовитель) не отвечает (товар снят с производства, прекращена его поставка и т. п.), то в соответствии со ст. 386 ГК обязательство продавца (изготовителя) в части такой замены прекращается в связи с невозможностью исполнения. В этом случае потребитель вправе предъявить иные требования, предусмотренные ст. 473 ГК и ст. 20 Закона о защите прав потребителей (например, соразмерное уменьшение покупной цены товара; незамедлительное безвозмездное устранение недостатков товара; возмещение расходов по устранению недостатков товара и др.).

6. В рамках реализации защиты прав потребителей возможно взыскание штрафа и предусмотренной законодательством неустойки. Важным аспектом правоприменительной практики является следующее: штраф, предусмотренный п. 2 ст. 44 Закона о защите прав потребителей, взыскивается с изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя, если с иском о защите прав потребителя выступает местный исполнительный и распорядительный орган или общественное объединение потребителей. Взыскание штрафа в указанном случае является **обязанностью**, а не правом суда и применяется независимо от того, заявлялось ли соответствующее требование местным исполнительным и распорядительным органом или общественным объединением потребителей. Штраф взыскивается в местный бюджет по месту рассмотрения иска в размере 100 % суммы, присужденной судом в пользу потребителя, а если с иском в защиту прав потребителя выступает общественное объединение потребителей, указанному объединению перечисляется 10 % от суммы штрафа.

7. Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), недостоверной или недостаточной информации о товаре (работе, услуге) (ст. 964–966 ГК, п. 1 ст. 17 Закона о защите прав потребителей), применения в процессе оказания жилищно-коммунальных услуг изделий (материалов) и технологий, опасных для жизни и здоровья потребителя (ст. 20 Закона о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг), подлежит возмещению в полном объеме изготовителем (исполнителем, продавцом, поставщиком, представителем) **независимо от его**

вины и от того, состоял потерпевший с ним в договорных отношениях или нет. Изготовитель (исполнитель, продавец, поставщик, представитель) освобождается от ответственности по возмещению вреда, если докажет, что вред возник вследствие непреодолимой силы, нарушения потребителем установленных правил пользования товаром (результатом работы, услуги), его хранения или транспортировки или действий третьих лиц.

8. В силу ст. 18 Закона о защите прав потребителей, ст. 20 Закона о защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения продавцом, изготовителем, исполнителем его прав, предусмотренных законодательством о защите прав потребителей, возмещается причинителем вреда только при наличии вины, которая предполагается, если иное не предусмотрено законодательными актами. Обязанность доказывания отсутствия вины лежит на причинителе морального вреда. Размер компенсации морального вреда зависит от характера нравственных и физических страданий, причиненных потребителю в результате нарушения его прав, степени вины ответчика и его поведения при предъявлении к нему требований об устранении допущенных нарушений, иных заслуживающих внимания обстоятельств и не может быть поставлен в зависимость от подлежащего возмещению имущественного вреда, убытков и других материальных требований.

9. Истцы и другие лица за рассмотрение исковых заявлений о нарушении прав потребителей освобождаются от уплаты государственной пошлины (пп. 1.1.9, 1.1.13 п. 1 ст. 285 Налогового кодекса Республики Беларусь).

В последние десятилетия широкое распространение информационных технологий стало важным фактом реформирования правового регулирования общественных отношений в области защиты прав потребителей. Интернет-торговля развивается с каждым годом, в связи с чем иногда в условиях конкуренции продавцы стремятся всеми возможными способами привлечь внимание потребителей: оптимизируют сайты, проводят акции, размещают контекстную рекламу и т. д. При этом продавцы иногда «забывают» про законодательство. Таким образом, Постановлением № 489 изложены Правила продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли. Они предусматривают ряд новелл, которые необходимо учитывать юридическим лицам и предпринимателям, реализующим товары через интернет-магазин. В частности, дано определение понятия «пункт выдачи заказов», установлены требования к ним, установлена обязанность продавца представлять покупателю подтверждение заключения договора, расширен перечень информации, которая должна содержаться на сайте интернет-магазина. Так, с 11 июля 2024 г. установлено, что при торговле через интернет-магазин **акцепт (согласие) покупателя считается полученным** продавцом с момента направления продавцом покупателю **электронного сообщения**, подтверждающего заключение договора и содержащего **существенные условия** этого договора, а также **номер заказа** или иной способ идентификации заказа, который позволяет покупателю получить информацию о заключенном договоре и его условиях. При этом дополнительно за продавцом закреплена обязанность

представлять покупателю данное подтверждение заключения.

Перечень запрещенных для реализации через интернет-магазин товаров с 11 июля 2024 г. сократился.

Запрещены для реализации через интернет-магазин алкогольные, слабоалкогольные напитки и пиво; нетабачные никотиносодержащие изделия; оружие и боеприпасы к нему, а также составные части и компоненты оружия и комплектующие части боеприпасов; семена мака; табачные изделия, жидкости для электронных систем курения; ювелирные и другие бытовые изделия, сусальное золото и сусальное серебро, монеты из драгоценных металлов, мерные слитки и ограненные драгоценные камни.

С 11 июля 2024 г. нормативно закреплено, что при осуществлении дистанционной торговли (в том числе через интернет-магазин) товарами, продажа которых лицам, не достигшим определенного возраста, запрещена законодательством. Продавцы, владельцы пунктов выдачи заказов обязаны **принимать меры, направленные на подтверждение покупателями своего возраста**. Практически всю **информацию о таких товарах** можно доводить до сведения покупателей **только после подтверждения ими достижения соответствующего возраста** путем проставления отметки в электронной форме, размещенной на интернет-ресурсе продавца (ч. 2 п. 17 Правил дистанционной торговли в новой редакции). **Передача** покупателю таких товаров, допускается **только после предъявления покупателем, заключившим договор, документа, содержащего дату рождения, фотоизображение** (цифровой фотопортрет) и позволяющего установить возраст этого покупателя.

С 11 июля 2025 г. субъекты хозяйствования будут **обязаны обеспечить техническую возможность на сайте интернет-магазина:**

1) заполнения покупателями электронной формы заказа на приобретение товаров либо выполнения иных действий, необходимых для заключения договора, в том числе проверки заказа и исправления ошибок до завершения оформления заказа (на данный момент большинство интернет-магазинов обеспечивают выполнение первой обязанности посредством так называемой корзины);

2) подачи покупателем обращений в электронной форме о нарушении его прав и получения ответа на них.

Вопросы для самоконтроля

1. Укажите нормативные правовые акты, регулирующие общественные отношения в сфере защиты прав потребителей.
2. Определите содержание понятий «защита прав потребителей» и «Потребитель».
3. Какими направлениями представлена национальная система защиты прав потребителей?
4. Назовите права потребителя, нормативно закрепленные в актах законодательства Республики Беларусь.
5. На какие отношения распространяется законодательство о защите прав потребителей?

6. Какие доказательства должен представить истец при обращении в суд при защите своих прав потребителя?
7. Какие требования могут быть предъявлены потребителем при защите своих прав?
8. В каких случаях потребитель может заявлять требование о компенсации морального вреда?
9. Что входит в перечень запрещенных для реализации через интернет-магазин товаров?
10. Какое значение имеет законодательство о защите прав потребителей для проведения правовоспитательной работы с населением?

Список использованных источников

1. Конституция Республики Беларусь : с изм. и доп., принятыми на респ. референдумах 24 нояб. 1996 г., 17 окт. 2004 г. и 27 февр. 2022 г. – Минск: Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь, 2024. – 109 с.
1. Гражданский кодекс Республики Беларусь : 7 дек. 1998 г. № 218-З : принят Палатой представителей 28 окт. 1998 г.: одобрен Советом Респ. 19 нояб. 1998 г. Минск : Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – 2024. – 445 с.
2. О защите прав потребителей : Закон Респ. Беларусь от 9 янв. 2002 г. № 90-З. Минск : Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – 2024.
3. О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг : Закон Респ. Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З. – Минск : Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – 2024.
4. О дополнительных мерах по защите прав потребителей: Указ Президента Респ. Беларусь от 5 дек. 2014 г. № 567. – Минск : Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – 2024.
5. О мерах по реализации Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»: постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 14 июня 2002 г. № 778 // ЭТАЛОН: информ.-поисковая система.
6. О некоторых мерах по защите прав потребителей: постановление Совета Министров Респ. Беларусь от 22 дек. 2018 г. № 935 // ЭТАЛОН: информ.-поисковая система.
7. Об утверждении правил продажи товаров при осуществлении дистанционной торговли: постановление Совета Министров Республики Беларусь от 15 янв. 2009 г. № 31 : в ред. от 10 июля 2024 г. № 489) // ЭТАЛОН: информ.-поисковая система.
8. О практике применения судами законодательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей: постановление Пленума Верховного Суда Респ. Беларусь от 24 июня 2010 г. № 4 // ЭТАЛОН: информ.-поисковая система.

Тест

1. Потребитель – это

- 1) **физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (результат работы, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;**
- 2) любой субъект, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий товар (работу, услугу) или использующий товар (результат работы, услугу) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- 3) физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее товар (работу, услугу) или использующее товар (результат работы, услугу) для любых целей;
- 4) физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заключить договор купли-продажи, подряда, аренды, страхования, хранения, энергоснабжения, комиссии, перевозки пассажира, перевозки груза, возмездного оказания услуг и иные подобные договоры.

2. Срок годности товара – это

- 1) срок, в течение которого товар сохраняет вкусовые качества;
- 2) крайний срок, установленный для продажи товара покупателю;
- 3) **срок, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению;**
- 4) срок, в течение которого товар не теряет свои внешние качества

3. Если предоставление недостоверной информации о товаре (работе, услуге) повлекло за собой причинение вреда здоровью потребителя, суд исходит из презумпции (предположения)

- 1) о наличии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристике товара (работы, услуги);
- 2) **об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристике товара (работы, услуги);**
- 3) наличие либо отсутствие таких познаний не рассматривается судом;
- 4) потребитель должен доказать отсутствие у него специальных познаний о свойствах и характеристике товара (работы, услуги).

4. При возникновении спора отсутствие документов, подтверждающих приобретение товара (оказание услуги, выполнение работы)

- 1) лишает потребителя возможности защиты своих прав;
- 2) **не лишает потребителя возможности защиты своих прав и права представления других доказательств в подтверждение данного факта;**

- 3) лишает потребителя права представлять другие доказательства в подтверждение данного факта;
- 4) лишает потребителя права на обращение в суд.

5. При осуществлении дистанционной торговли допускается продажа:

- 1) оружия и боеприпасов к нему, а также составных частей и компонентов оружия и комплектующих частей боеприпасов;
- 2) семян мака;
- 3) табачных изделий, жидкостей для электронных систем курения;
- 4) биологически активных добавок к пище.