

## ПОТРЕБИТЕЛЮ НА ЗАМЕТКУ

### О некоторых вопросах защиты прав потребителей

В связи с поступающими запросами граждан и торговых организаций по вопросу расчетов с потребителем в случае приобретения им товара ненадлежащего качества (статья 27 Закона) в целях формирования единой практики и установления единых подходов в разрешении данного вопроса Министерство торговли Республики Беларусь просит довести до сведения торговых организаций (производителей, импортеров) следующую информацию.

Относительно термина «соответствующий товар».

Согласно пункту 4 статьи 27 Закона при расторжении договора розничной купли-продажи потребитель вправе требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и **ценой соответствующего товара** на момент добровольного удовлетворения требования потребителя, а если требование добровольно не удовлетворено, - на момент вынесения судом решения.

Таким образом, пункт 4 статьи 27 Закона гарантирует потребителю возможность в случае возврата товара ненадлежащего качества приобрести соответствующий товар **без доплаты разницы в цене**.

Исходя из анализа норм статьи 474 Гражданского кодекса Республики Беларусь, статей 26 и 27 Закона, по совокупности признаков, определенных в Законе и Гражданском кодексе Республики Беларусь, а также гарантированной Законом защиты прав потребителей, полагаем, что применительно к пункту 4 статьи 27 Закона, под «соответствующим товаром» следует понимать:

идентичный товар, т.е. товар той же марки, типа, артикула и др., что и товар, возвращаемый потребителем продавцу как некачественный;

либо при отсутствии идентичного товара, товар **схожий** с приобретенным товаром по **назначению**, набору **функциональных (технических, физических) характеристик, размеру** и находящийся с **приобретенным товаром в одном ценовом ряду**. При этом в данном случае различия в производителе, товарном знаке товаров и незначительные различия в их внешнем виде не учитываются.

Таким образом, с учетом изложенного, в случае обращения потребителя с требованием о расторжении договора розничной купли-продажи и возврате выплаченной денежной суммы за приобретенный товар и разницы в цене между приобретенным и соответствующим товаром, цена соответствующего товара определяется следующим образом:

по цене идентичного товара у продавца на момент обращения потребителя;

при отсутствии идентичного товара у продавца - по отпускной цене идентичного товара производителя (поставщика) на момент обращения потребителя (определяется по запросу) с применением торговой надбавки, обычно применяемой продавцом при продаже такого товара;

при отсутствии идентичного товара у производителя, поставщика (снят с производства, прекращена поставка и т.д.) - по цене товара схожего с приобретенным товаром по назначению, набору функциональных (технических, физических) характеристик, размеру и находящегося с **приобретенным товаром в одном ценовом ряду**.

### **О порядке проведения досмотра**

В связи с поступившим письмом Комитета государственного контроля Могилевской области от 27.06.2011 № 19/6-07-1497 о поступающих обращениях покупателей о противоправных действиях работников розничной торговли (требования предъявить удостоверяющие личность документы, осмотр личных вещей и другие) при срабатывании систем защиты от краж (несанкционированного выноса товаров) на выходе из отделов самообслуживания, а также в целях недопущения возникновения конфликтных ситуаций Министерство торговли Республики Беларусь по согласованию с Министерством внутренних дел Республики Беларусь считает необходимым сообщить следующее.

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь от 25 октября 2007 г. № 534 "О мерах по совершенствованию охранной деятельности" (далее – Указ № 534), досмотр вещей, документов и транспортных средств допускается в торговых организациях, имеющих подразделения охраны и соответствующее специальное разрешение (лицензию) на охранную деятельность (организации, не обладающие правом создания военизированной охраны).

*Справочно:*

*Согласно главе 37 Положения о лицензировании отдельных видов деятельности, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 1 сентября 2010 г. № 450 "О лицензировании отдельных видов деятельности" (далее – Положение), охрана юридическим лицом принадлежащих ему объектов (имущества) относится к охранной деятельности и требует наличия специального разрешения (лицензии).*

*Лицензируемая деятельность осуществляется юридическими лицами Республики Беларусь и иностранными организациями в соответствии с законодательством, регулирующим охранную деятельность в Республике Беларусь пункт 38 Положения).*

При этом основания и порядок проведения досмотра регламентирован Правилами проведения личного досмотра, досмотра вещей и документов, транспортных средств работниками военизированной охраны и охраны организаций, не обладающих правом создания военизированной охраны, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 15 мая 2007 г. № 601 (далее – Правила).

Досмотр вещей и документов, досмотр транспортных средств производится на принадлежащих торговым организациям охраняемых объектах, для которых локальными нормативными правовыми актами этих организаций установлен пропускной и (или) внутриобъектовый режим (абзац шестой пункта 4 Правил).

*Справочно:*

*Локальными нормативными правовыми актами торговых организаций, в которых созданы подразделения охраны, должен быть предусмотрен порядок, обеспечиваемый совокупностью мероприятий и правил, исключающих возможность бесконтрольного входа (выхода) лиц, въезда (выезда) транспортных средств, вноса (выноса), ввоза (вывоза) имущества на охраняемые объекты (с охраняемых объектов), устанавливаемый в целях защиты охраняемых объектов от противоправных посягательств (абзац десятый статьи 1 Закона Республики Беларусь от 8 ноября 2006 года "Об охранной деятельности в Республике Беларусь").*

*Указанным локальным нормативным правовым актом, утвержденным руководителем торговой организации, может устанавливаться запрет на:*

*вынос (вывоз) посетителями торгового объекта находящихся в торговых залах товаров, не оплаченных ими, за пределы территории, отведенной для кассового обслуживания посетителей (пределы торгового зала);*

*выход из торгового зала посетителей, причинивших по своей вине (умышленно либо по неосторожности) вред имуществу торговой организации, отказавшихся возместить указанный вред в полном объеме согласно статье 933 Гражданского кодекса Республики Беларусь и не предъявивших работникам охраны документы, удостоверяющие личность (до прибытия сотрудников органов внутренних дел).*

При этом, согласно подпункту 382.3 пункта 382 Положения торговые организации, имеющие лицензию, должны осуществлять охрану принадлежащих им объектов (имущества) только работниками, в обязанности которых входит непосредственное осуществление охраны объектов (имущества). В этой связи досмотры не могут производиться лицами, не являющимися работниками охраны (кассирами, продавцами, контролерами торгового зала и другими работниками, в обязанности которых в соответствии с квалификационными справочниками, утвержденными республиканским органом государственного управления по труду и социальной защите, не входит трудовая функция по осуществлению охраны объектов).

В соответствии с указанными Правилами основаниями для досмотра вещей могут быть:

обнаружение работником охраны физического лица в момент совершения противоправного посягательства либо непосредственно после его совершения;

прямое указание очевидцами работнику охраны на физическое лицо (покупателя), совершившее противоправное посягательство (хищение товара);

нарушение физическим лицом установленного на охраняемом объекте пропускного режима, если это нарушение дает работнику охраны достаточные основания полагать, что у физического лица имеются вещи, являющиеся орудием или непосредственным объектом противоправных посягательств и т.п. (пункт 5 Правил);

наличие на одежде и (или) вещах физического лица следов совершения противоправного посягательства;

показания технических средств и систем, в том числе камер видеонаблюдения, свидетельствующие о наличии у физического лица вещей являющихся орудием или непосредственным объектом противоправных посягательств и т.п. (пункт 5 Правил).

При этом к вещам, подлежащим досмотру, относятся папки, портфели, сумки, чемоданы, полиэтиленовые пакеты, инвалидные коляски, детские коляски, чехлы, тележки, контейнеры и другие вещи, вручную переносимые (перевозимые) физическими лицами.

Согласно пункту 16 Правил досмотр вещей каждого физического лица проводится работником охраны только в присутствии физического лица, вручную переносящего (перевозящего) эти вещи, без составления протокола досмотра вещей. В случае обнаружения работниками охраны похищенных вещей при производстве досмотра вещей работником охраны незамедлительно приглашаются понятые и дальнейший досмотр вещей производится только в присутствии понятых с обязательным составлением протокола досмотра вещей.

Если покупатель отказывается добровольно предъявить вещи для досмотра, сотрудник охраны не вправе его принуждать (статья 10 Закона Республики Беларусь от 8 ноября 2006 года "Об охранной деятельности в Республике Беларусь". В данном случае при наличии оснований, свидетельствующих о противоправных действиях со стороны покупателя, для дальнейшего разбирательства должны быть вызваны сотрудники органов внутренних дел.

*Справочно:*

*Статьей 25 Закона Республики Беларусь от 17 июля 2007 года "Об органах внутренних дел Республики Беларусь" право производить личный обыск лиц, задержанных на основании и в порядке, установленных законом, досмотр находящихся при них вещей, транспортных средств, изымать документы, предметы и вещи, которые могут являться вещественными доказательствами предоставлено сотрудникам органов внутренних дел.*

При этом, согласно нормативным предписаниям Указа № 534 торговые организации не относятся к организациям, в которых допускается личный досмотр.

*Справочно:*

*Личный досмотр - мероприятие по обеспечению защиты охраняемых объектов от противоправных посягательств, осуществляемое только в организациях, в которых в соответствии с законодательными актами он допускается, в порядке и на условиях, установленных законодательными актами и Правилами, состоящее в предъявлении работникам охраны одежды (за исключением нательного белья), находящейся на физическом лице, для ее визуального и ручного контактного обследования в целях недопущения вноса (выноса) на охраняемый объект (с охраняемого объекта) вещей, запрещенных к вносу (выносу) согласно требованиям установленных на охраняемом объекте пропускного и внутриобъектового режимов (абзац восьмой пункта 2 Правил).*

В случае отсутствия подразделения охраны у торговой организации, получившей специальное разрешение (лицензию) на охранную деятельность, досмотр вещей, документов и транспортных средств покупателя производится не может. В данном случае, при наличии оснований, свидетельствующих о противоправных действиях со стороны покупателя, для разбирательства должны быть вызваны сотрудники органов внутренних дел.

Обращаем внимание, что работники субъектов хозяйствования, реализующие товары покупателю по договору розничной купли-продажи (далее – работники продавца), должны руководствоваться Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года "О защите прав потребителей", Правилами осуществления розничной торговли отдельными видами товаров и общественного питания, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 апреля 2004 г. № 384, иными нормативными правовыми актами, приказами, распоряжениями и указаниями руководителя (администрации) торгового объекта, соответствующими законодательству, а также Правилами поведения продавца, утвержденными приказом Министерства торговли Республики Беларусь от 4 января 1995 г. № 2.

При этом работники продавца обязаны вежливо и предупредительно обслуживать покупателей, не вступать в споры и пререкания, не отвлекаться от исполнения своих обязанностей, при возникновении конфликта с покупателем пригласить руководителя (администрацию) торгового объекта.

Учитывая изложенное, указанная информация должна быть доведена до сведения всех субъектов хозяйствования, осуществляющих розничную торговлю независимо от формы собственности, приняты неотложные меры по устранению и недопущению нарушений законодательства в сфере торговли, а также обеспечен контроль за соблюдением субъектами хозяйствования законодательства в сфере торговли.

Кроме того, предлагаем рекомендовать субъектам торговли разместить данную информацию на стендах "Информация для потребителей в торговых объектах" в доступном для потребителя месте.

### **О сборе персональных данных**

Серьезная конкуренция на рынке товаров, работ, услуг заставляет субъектов хозяйствования использовать различные механизмы для привлечения покупателей, такие как скидки, премии, бонусы, подарки. Субъекты предпринимательской деятельности имеют право предоставлять покупателям скидки с установленных ими розничных цен.

Вместе с тем, при предоставлении скидок продавец обязан соблюдать иные требования законодательства.

Так, в соответствии со статьей 18 Закона Республики Беларусь от 10 ноября 2008 года "Об информации, информатизации и защите информации", никто не вправе требовать от физического лица предоставления информации о его частной жизни и **персональных данных**, включая сведения, составляющие личную и семейную тайну, тайну телефонных переговоров, почтовых и иных сообщений, касающиеся состояния его здоровья, либо получать такую информацию иным образом помимо воли данного физического лица, **кроме случаев, установленных законодательными актами Республики Беларусь.**

В законодательстве под персональными данными понимается – совокупность основных и дополнительных персональных данных, а также данных о реквизитах документов, подтверждающих основные и дополнительные персональные данные конкретных физических лиц (паспорт, пенсионное удостоверение, удостоверение об инвалидности и др.)

Учитывая изложенное, при предоставлении скидок, проведении акций субъект хозяйствования **не вправе осуществлять сбор персональных данных граждан (покупателя) без их согласия** (например, делать копии, выписки).