

**Fifth Session of the Intergovernmental Group of Experts on  
Consumer Protection Law and Policy,  
5-6 July 2021**

**Room XVIII, Palais des Nations, Geneva**

**Consumer Rights and Protection in the Republic of Belarus  
in the Conditions of Covid-19**

*Presentation by Ms. Inna Gavrilchik*

*Head of the Defense Department*

*Consumer Rights and Control Over Advertising*

*The Republic of Belarus*

*This material has been reproduced in the language and form as it was provided. The views expressed are those of the author and do not necessarily reflect the views of UNCTAD.*



# Republic of Belarus



## CONSUMER RIGHTS PROTECTION IN THE REPUBLIC OF BELARUS IN THE CONDITIONS OF COVID-19



5TH INTERGOVERNMENTAL EXPERT GROUP ON CONSUMER  
PROTECTION LEGISLATION AND POLICY OF UNCTAD

5-6 JULY, 2021

GAVRILCHIK INNA,  
HEAD OF THE DEFENSE DEPARTMENT  
CONSUMER RIGHTS  
AND CONTROL OVER ADVERTISING



# MART in the field of consumer protection



**Regulatory and Legal Clarification**

**Coordination of the activities of state bodies**

**Information work**

**Consideration of appeals, pre-trial consumer disputes**

**Control over the observance of consumer rights**

**The international cooperation**

# State policy in the field of consumer protection



- quality and safety of goods (works, services)
- ensuring a free choice of goods (works, services)
- protection of the economic interests of consumers
- providing the consumer with the information necessary for an informed choice, the presentation of contracts in a clear, concise and easy-to-understand form
- effective mechanisms for resolving consumer disputes and consumer remedies that allow for prompt, fair settlement of disputes without unnecessary financial or other costs
- protection of vulnerable consumers (elderly, disabled, etc.)

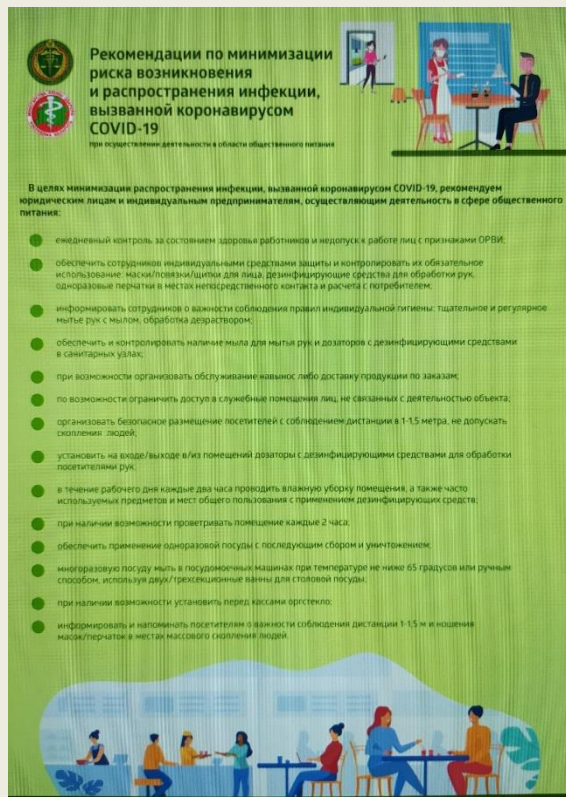
# Information work



- TV
- radio
- transport
- the shops
- the Internet
- outdoor advertising

# Rules for working in conditions COVID-19

## Cafe

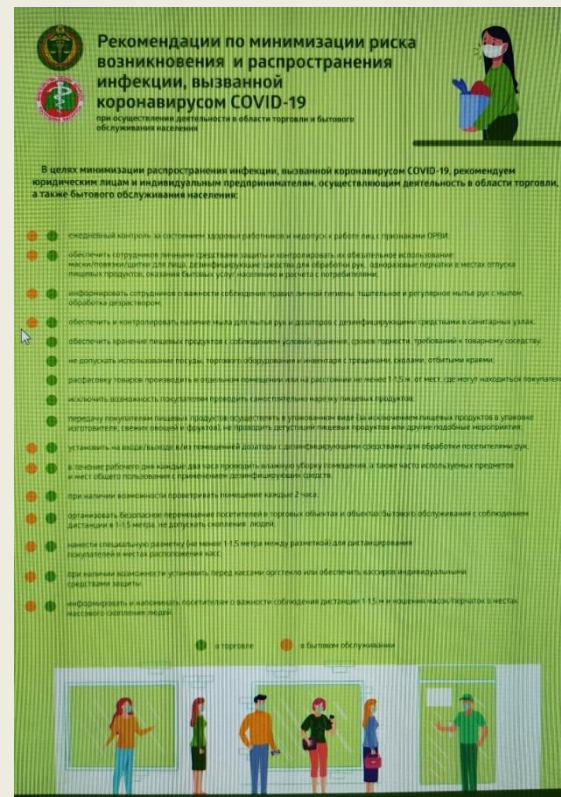


**Рекомендации по минимизации риска возникновения и распространения инфекции, вызванной коронавирусом COVID-19**  
при осуществлении деятельности в области общественного питания

В целях минимизации распространения инфекции, вызванной коронавирусом COVID-19, рекомендуем юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность в сфере общественного питания:

- ежедневный контроль за состоянием здоровья работников и посетителей в работе лиц с признаками ОРВИ;
- обеспечить сотрудников индивидуальными средствами защиты и контролировать их обязательное использование: маски/повязки для лица, дезинфицирующие средства для обработки рук, одноразовые перчатки в местах непосредственного контакта и расчета с потребителем;
- информировать сотрудников о важности соблюдения правил индивидуальной гигиены: тщательное и регулярное мытье рук с мылом, обработка дезинфектором;
- обеспечить и контролировать наличие мыла для мытья рук и дозаторов с дезинфицирующими средствами в санитарных узлах;
- при возможности организовать обслуживание клиентов либо доставку продукции по заказам;
- по возможности ограничить доступ в служебные помещения лиц, не связанных с деятельностью объекта;
- организовать безопасное размещение посетителей с соблюдением дистанции в 1-1,5 метра, не допускать скопления людей;
- установить на входе/выходе в/из помещений дозаторы с дезинфицирующими средствами для обработки посетителями рук;
- в течение рабочего дня каждые два часа проводить влажную уборку помещения, а также часто используемых предметов и мест общего пользования с применением дезинфицирующих средств;
- при наличии возможности проветривать помещения каждые 2 часа;
- обеспечить применение одноразовой посуды с последующим сбором и уничтожением;
- мыть посуду мыль в посудомоечных машинах при температуре не ниже 65 градусов или ручным способом, используя двух/трехсекционные ванны для столовой посуды;
- при наличии возможности установить перед кассами ортоэско;
- информировать и напоминать посетителям о важности соблюдения дистанции 1-1,5 м и ношения масок/перчаток в местах массового скопления людей.

## The shops



**Рекомендации по минимизации риска возникновения и распространения инфекции, вызванной коронавирусом COVID-19**  
при осуществлении деятельности в области торговли и бытового обслуживания населения

В целях минимизации распространения инфекции, вызванной коронавирусом COVID-19, рекомендуем юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность в области торговли, а также бытового обслуживания населения:

- ежедневный контроль за состоянием здоровья работников и посетителей в работе лиц с признаками ОРВИ;
- обеспечить сотрудников индивидуальными средствами защиты и контролировать их обязательное использование: маски/повязки для лица, дезинфицирующие средства для обработки рук, закрывающие лицо и место оттока лимфы продукты, средства бытового ухода, мыло/пенки и др. для расчета с потребителем;
- информировать сотрудников о важности соблюдения правил личной гигиены: тщательное и регулярное мытье рук с мылом, обработка дезинфектором;
- обеспечить и контролировать наличие мыла для мытья рук и дозаторов с дезинфицирующими средствами в санитарных узлах;
- обеспечить хранение пищевых продуктов в соответствии с условиями хранения, сроков, потребностями и товарному составу;
- не допускать использования посуды, торгового оборудования и инвентаря с трещинами, сколами, отбитыми краями;
- раскладку товаров проводить в торговом помещении или на расстоянии не менее 1,5 м, от мест, где могут находиться посетители;
- исключить возможность скопления посетителей, своевременное удаление лишней продукции;
- при покупке товаров навалом/поддонами осуществлять в упаковке или в специально маркированных продуктах в упаковке расстояние в 0,5 метра, не допускать скопления людей;
- при наличии возможности проветривать помещения каждые 2 часа;
- организовать безопасное размещение посетителей в торговых объектах и местах бытового обслуживания с соблюдением дистанции в 0,5 метра, не допускать скопления людей;
- обеспечить соблюдение посетителями не менее 1,5 метра между посетителями для предотвращения скопления и мест скопления посетителей;
- при наличии возможности установить перед кассами ортоэско или обеспечить кассиров индивидуальными средствами защиты;
- информировать и напоминать посетителям о важности соблюдения дистанции 1,5 м и ношения масок/перчаток в местах массового скопления людей.

● в торговле ● в бытовом обслуживании



Ministry of Antimonopoly Regulation and Trade  
Ministry of Health care  
**RECOMMEND**



- **do not allow people with signs of infection to work** (runny nose, sneezing, cough, fever)
- **provide employees with personal protective equipment** (masks, bandages or shields), hand sanitizers

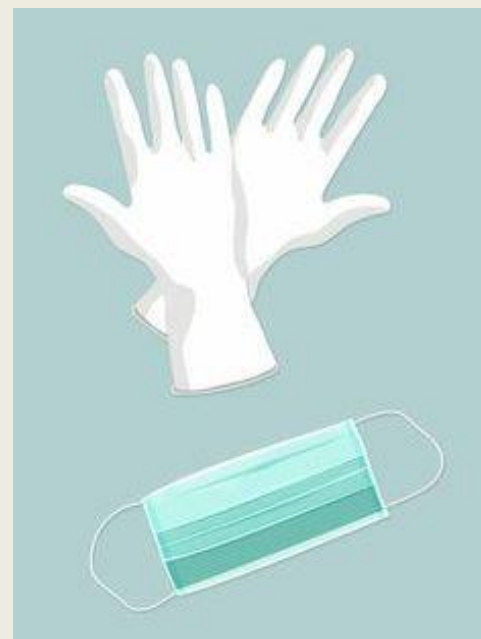
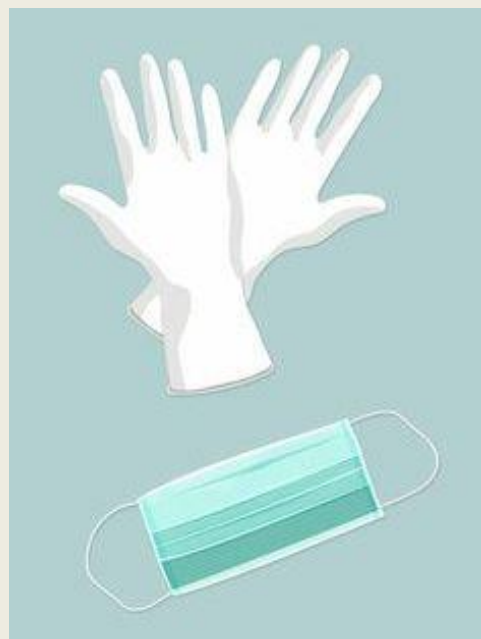
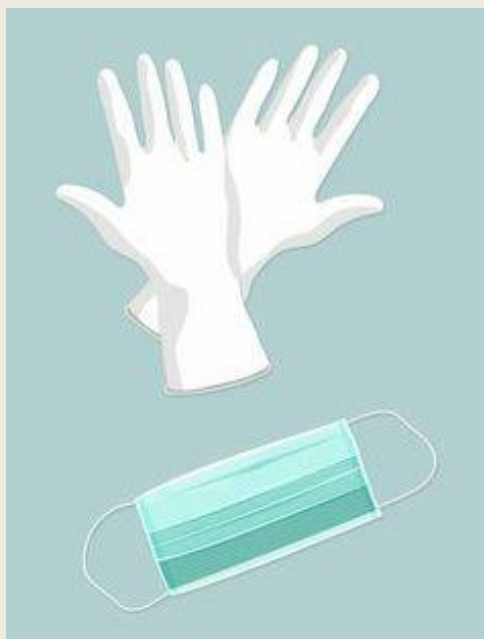




Ministry of Antimonopoly Regulation and Trade  
Ministry of Health care  
**RECOMMEND**



- **serve consumers, settle accounts** with consumers wearing **masks and gloves**







Ministry of Antimonopoly Regulation and Trade  
Ministry of Health care  
**RECOMMEND**



- ensure and control the **presence of dispensers with disinfectants in sanitary facilities**

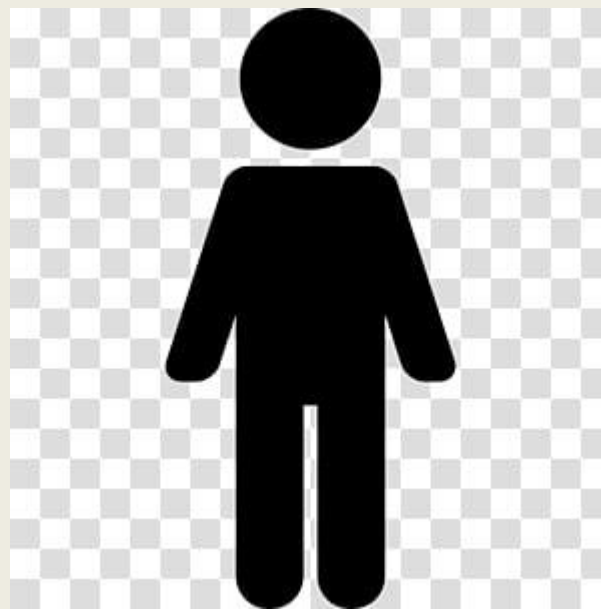




Ministry of Antimonopoly Regulation and Trade  
Ministry of Health care  
**RECOMMEND**



- **install dispensers with disinfectants at the inlet / outlet** to treat the hands of visitors





Ministry of Antimonopoly Regulation and Trade  
Ministry of Health care  
**RECOMMEND**



- **ensure the storage of food products** in compliance with storage conditions, shelf life, requirements for commodity neighborhood
- **to carry out packaging of goods in a separate room** or at a distance of at least 1-1.5 m from the locations of consumers





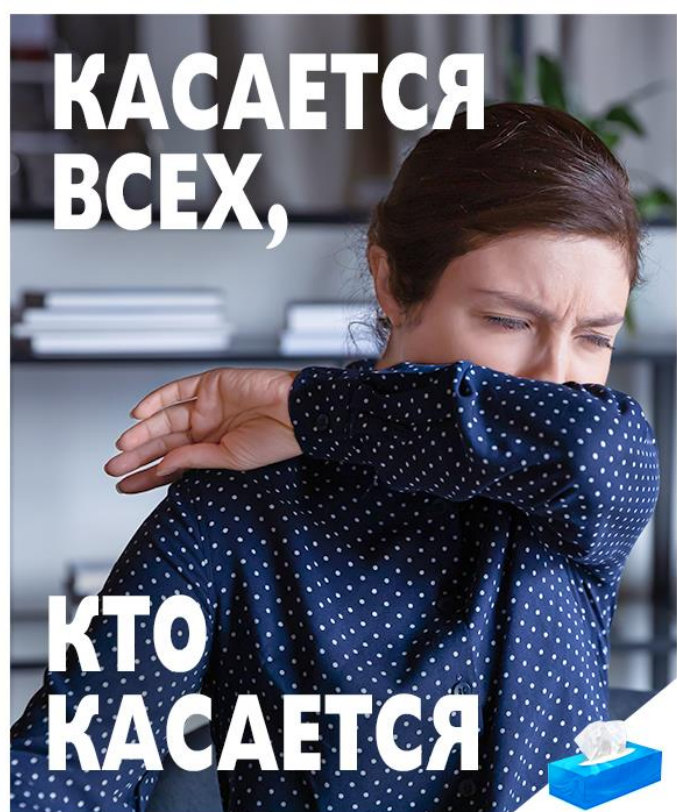
Ministry of Antimonopoly Regulation and Trade  
Ministry of Health care  
**RECOMMEND**



- **exclude the possibility** for buyers to independently carry out cutting of food products
- **transfer to buyers of food products in packaged form**, do not conduct tastings and other similar events



# Social advertisement



**КАСАЕТСЯ  
ВСЕХ,**

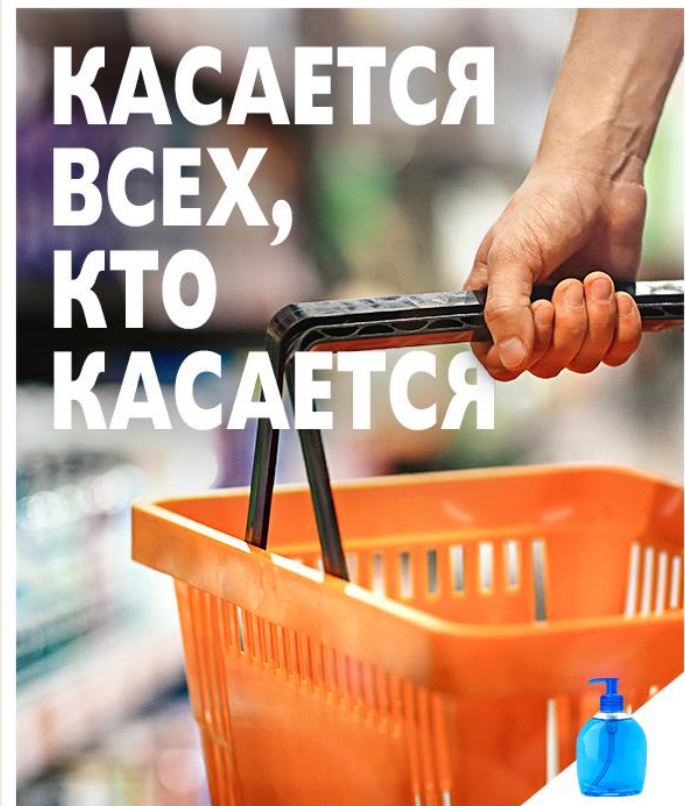
**КТО  
КАСАЕТСЯ**

ВМЕСТЕ ПРОТИВ  
**COVID-19**



ОРГАНИЗАЦИЯ  
ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
БЕЛАРУСЬ

При кашле и чихании  
прикрывайте рот и нос  
одноразовой салфеткой  
или сгибом локтя



**КАСАЕТСЯ  
ВСЕХ,  
КТО  
КАСАЕТСЯ**

ВМЕСТЕ ПРОТИВ  
**COVID-19**



ОРГАНИЗАЦИЯ  
ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
БЕЛАРУСЬ

Чаще и тщательнее  
мойте руки с мылом и водой  
на протяжении не менее  
20 секунд

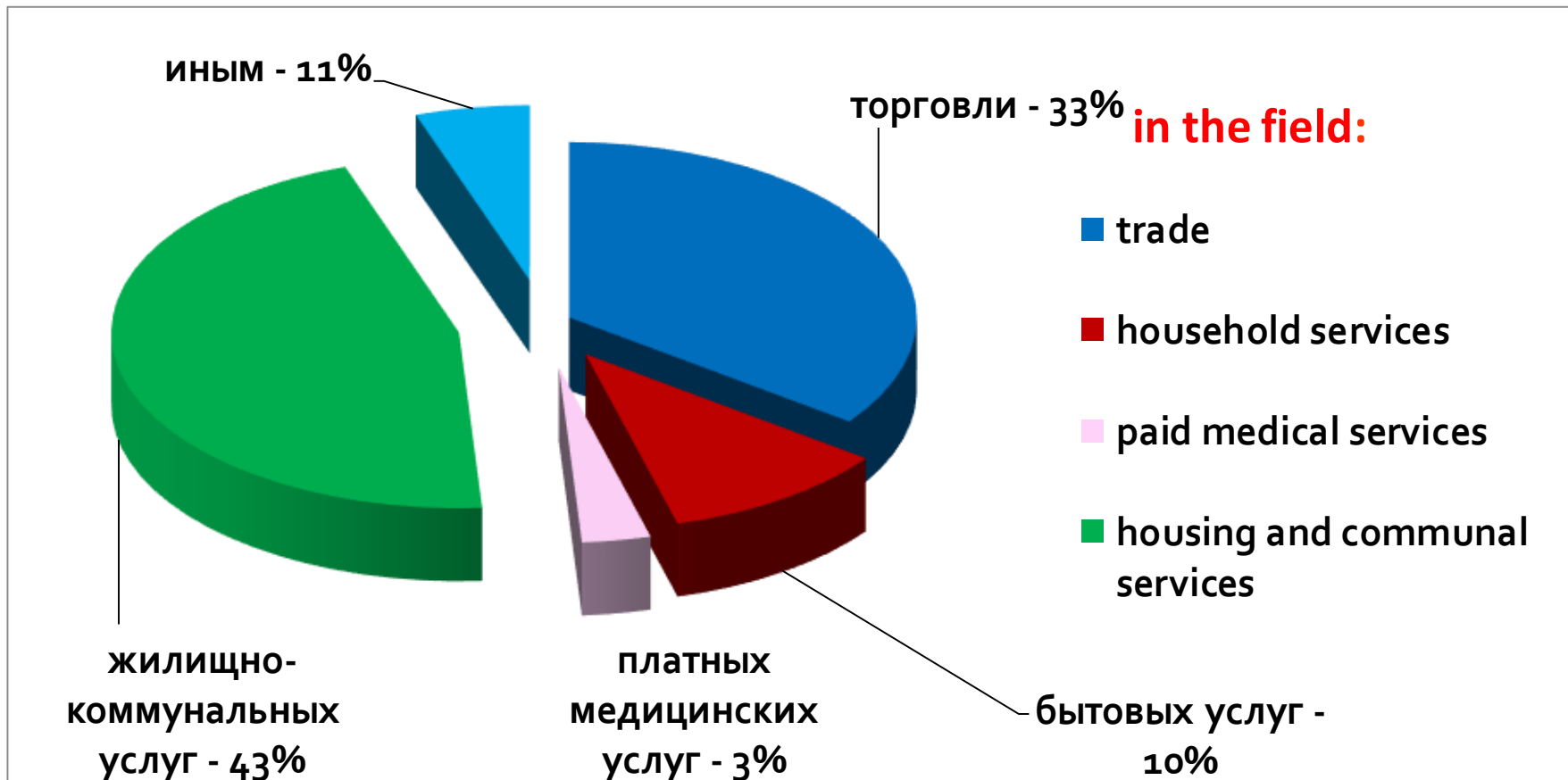
# Price regulation



- for respiratory protection (masks) and disinfectants
- limiting trade markups for the sale of masks and disinfectants to 15%



# Consumer complaint structure



# Challenges in COVID-19



- **evasion from consideration of the legal requirements of the consumer** and refund of money for low-quality goods
- manipulating the availability of goods at attractive prices, **changing the value** of goods in the online store after accepting an order
- **hiding information about the seller** on social networks
- **imposing goods** (minimum order amount, quantity)
- delivery of goods **that do not match the description** in the online store





# Thanks for attention!



**MART ON CONSUMER RIGHTS**  
RAISING CONSUMER AWARENESS



[HTTPS://T.ME/CONSUMER\\_RIGHTS\\_BY\\_MART](https://t.me/consumer_rights_by_mart)