

**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**

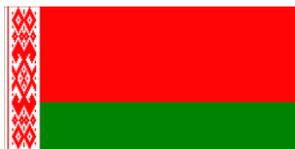
*Presentation by Ms. Inna Gavrilchik*

*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.*



# Республика Беларусь



## ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В РЕСПУБЛИКЕ БЕЛАРУСЬ В УСЛОВИЯХ COVID-19



5-я Межправительственная группа экспертов по  
законодательству и политике в области защиты прав  
потребителей ЮНКТАД

5-6 июля 2021 г.

Гаврильчик Инна,  
начальник управления защиты  
прав потребителей  
и контроля за рекламой



# МАРТ в сфере защиты прав потребителей



Нормативное регулирование и разъяснение законодательства

Координация деятельности государственных органов

Информационная работа

Рассмотрение обращений,  
потребительских споров в досудебном порядке

Контроль за соблюдением прав потребителей

Международное сотрудничество

# Государственная политика в сфере защиты прав потребителей



- **качество и безопасность** товаров (работ, услуг)
- обеспечение **свободного выбора** товаров (работ, услуг)
- **защита экономических интересов** потребителей
- **обеспечение** потребителя **информацией**, необходимой для обоснованного выбора, изложение договоров в четкой, лаконичной и легкой для восприятия форме
- **эффективные механизмы урегулирования** потребительских **споров** и **средств правовой защиты потребителей**, позволяющих оперативно, справедливо урегулировать споры без излишних финансовых или иных издержек
- **защита уязвимых потребителей** (пожилых, инвалидов и т.д.)

# Информационная работа



- ТВ
- радио
- транспорт
- магазины
- интернет
- наружная реклама

# Правила работы в условиях COVID-19

## Кафе



### 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 жил 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/трехкратные ванны для столовой посуды;
- при наличии возможности установить перед кассами арсеноло;
- информировать и напоминая посетителям о важности соблюдения дистанции 1-1,5 м и ношения масок/перчаток в местах массового скопления людей.



## Магазины



### 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, одноразовые перчатки в местах отгрузки личных продуктов, оказания бытовых услуг, упаковки и 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 личных продуктов с соблюдением условий хранения, сроков годности, требований к товарному составу;
- не допускать использования посуды, торгового оборудования и инвентаря с трещинами, сколами, отбитыми краями;
- для доставки товаров проводить в торговые помещения или на расчетный стол не менее 1,5 м, от мест, где могут находиться посетители;
- исключить возможность использования средств самообслуживания посетителями;
- при получении товаров/услуг проводить в торговом помещении или на расчетном столе не менее 1,5 м, от мест, где могут находиться посетители;
- при наличии возможности проветривать помещения каждые 2 часа;
- организовать безопасное размещение посетителей с соблюдением дистанции в 1-1,5 метра, не допускать скопления людей;
- при наличии возможности установить перед кассами арсеноло;
- информировать и напоминая посетителям о важности соблюдения дистанции 1-1,5 м и ношения масок/перчаток в местах массового скопления людей.

● в торговле ● в бытовом обслуживании





Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Министерство здравоохранения  
**РЕКОМЕНДУЮТ**



- **не допускать к работе лиц с признаками инфекции** (насморк, чихание, кашель, повышенная температура тела)
- **обеспечить сотрудников индивидуальными средствами защиты** (масками, повязками или щитками), дезинфицирующими средствами для обработки рук

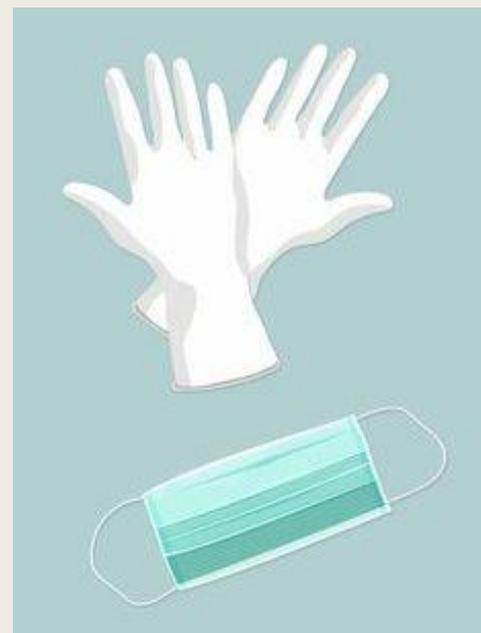
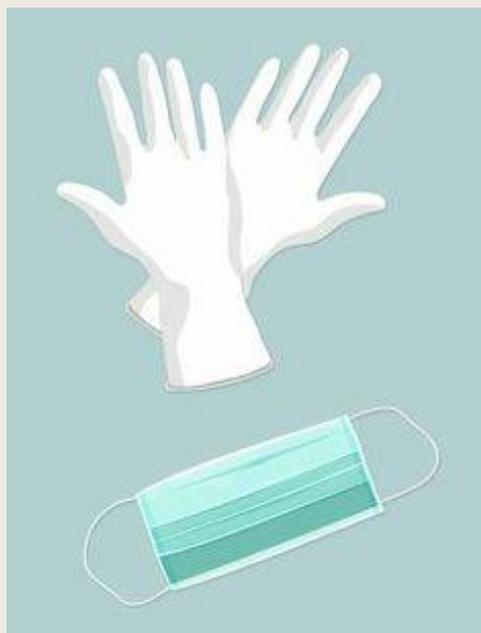
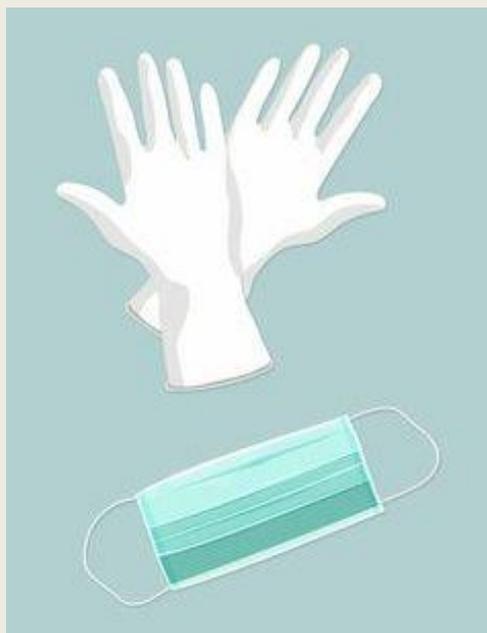




Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Министерство здравоохранения  
**РЕКОМЕНДУЮТ**



- **обслуживать** потребителей, **вести расчеты** с потребителями **в масках и в перчатках**





Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Министерство здравоохранения  
**РЕКОМЕНДУЮТ**



- обеспечить и контролировать **наличие в санитарных узлах дозаторов с дезинфицирующими средствами**





Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Министерство здравоохранения  
РЕКОМЕНДУЮТ



- **установить на входе/выходе** дозаторы с дезинфицирующими средствами для обработки посетителями рук





Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Министерство здравоохранения  
**РЕКОМЕНДУЮТ**



- **обеспечить хранение пищевых продуктов** с соблюдением условий хранения, сроков годности, требований к товарному соседству
- **расфасовку товаров производить в отдельном помещении** или на расстоянии не менее 1-1,5 м от мест нахождения потребителей





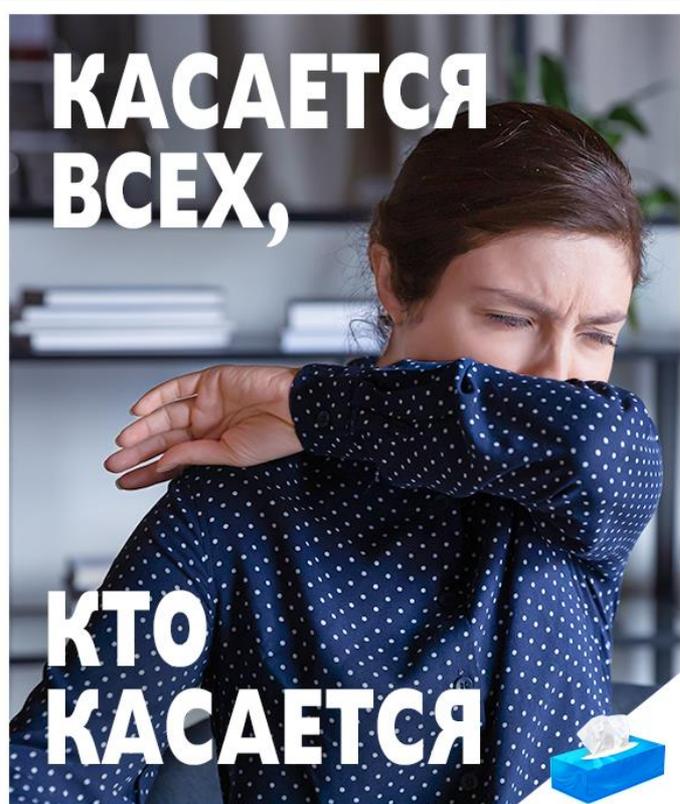
Министерство антимонопольного регулирования и торговли  
Министерство здравоохранения  
**РЕКОМЕНДУЮТ**



- **ИСКЛЮЧИТЬ ВОЗМОЖНОСТЬ** покупателям самостоятельно осуществлять нарезку пищевых продуктов
- **передачу** покупателям **пищевых продуктов** осуществлять **в упакованном виде**, не проводить дегустации и иные подобные мероприятия



# Социальная реклама

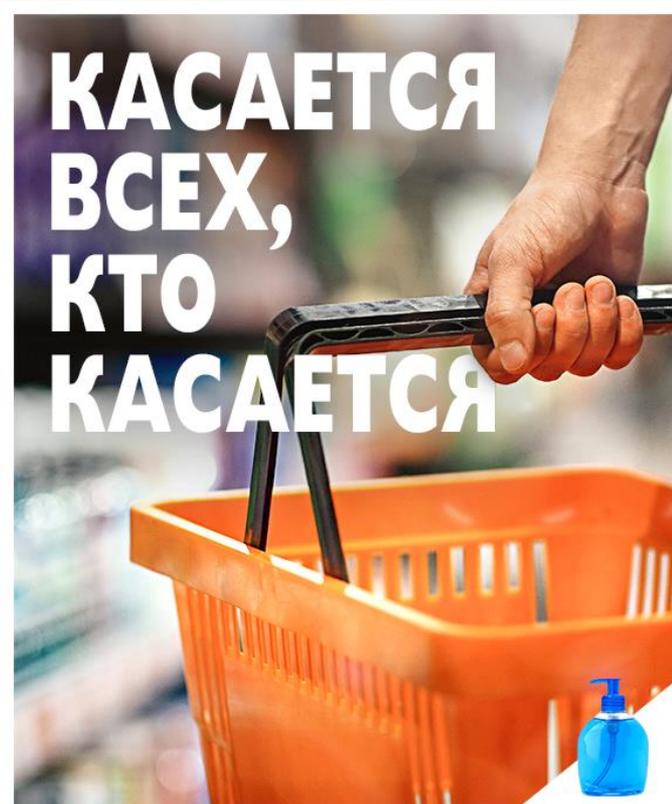


ВМЕСТЕ ПРОТИВ  
**COVID-19**



ОРГАНИЗАЦИЯ  
ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
БЕЛАРУСЬ

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



ВМЕСТЕ ПРОТИВ  
**COVID-19**



ОРГАНИЗАЦИЯ  
ОБЪЕДИНЕННЫХ НАЦИЙ  
БЕЛАРУСЬ

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

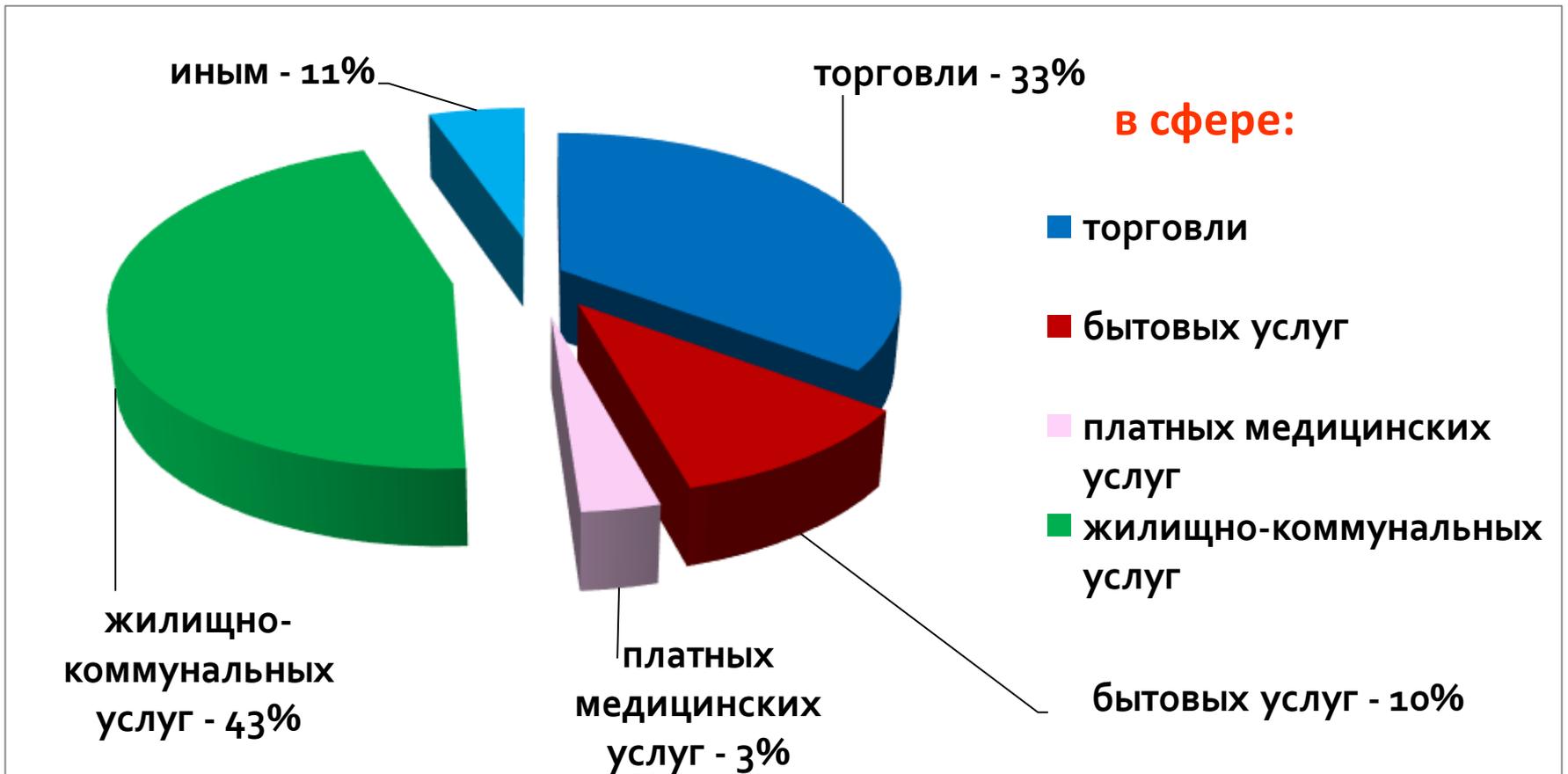
# Ценовое регулирование



- на средства защиты органов дыхания (маски) и дезинфицирующие средства
- ограничение торговых надбавок при реализации масок и дезинфицирующих средств до 15 %



# Структура жалоб потребителей



# Проблемы в условиях COVID-19



- **уклонение от рассмотрения законных требований потребителя** и возврата денег за некачественный товар
- манипуляции с наличием товара по привлекательным ценам, **изменение стоимости товара** в интернет-магазине после принятия заказа
- **сокрытие информации о продавце** в социальных сетях
- **навязывание товаров** (минимальная сумма заказа, количество)
- доставка товара, **не соответствующего описанию** в интернет-магазине



# Спасибо за внимание!



**МАРТ О ПРАВАХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**  
**ПОВЫШЕНИЕ ОСВЕДОМЛЕННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**



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