

Права продавца при возврате товара по законодательству



В современном мире потребления процессы купли – продажи стали неотъемлемой частью жизни нашего общества. И можно сказать, что мир разделился на две половинки, на тех, кто продает, и тех, кто покупает товары, услуги и так далее.

Покупатель всегда прав – под этим лозунгом выстраиваются наши законы, регулирующие систему отношений между участниками процесса купли – продажи. Но как быть продавцам и производителям, если фактически они оказываются незащищенными от покупательского жульничества. Есть в российском законодательстве нормы, поддерживающие именно продавцов?

Перечень прав, которые имеет продавец в ситуации возврата приобретенной продукции покупателем

Вся информация о том, какие права есть у продавцов, на какую помощь они могут рассчитывать при возникновении спорных ситуаций относительно возврата товара, содержится в Законе № 294-ФЗ от 26.12.2008 г. Юридические лица и индивидуальные предприниматели, их права и обязанности, четко отображены в этом нормативном акте.

Рассмотрим подробнее основные пункты этого закона

Статья 13 вышеуказанного закона говорит о правах продавца.

Продавец имеет право:

- На ознакомление с результатами контроля и фиксирование в акте своего согласия либо несогласия с ним.

- На присутствие на контрольных мероприятиях, и возможность давать пояснения по вопросам, возникающим в процессе проверки.
- На обжалование действия или бездействия контролирующих лиц в судебном либо административном порядке.
- На возмещение убытков, нанесенных в результате мероприятий госнадзора.

В законе № 2300-1 от 07.02.92 г. «О защите прав потребителей» и ГК РФ определены основные права продавцов перед покупателями.

В данных нормативных актах перечислены меры, применяемые для того, чтобы восстановить до конфликтное положение продавца и репутацию.

Примеры:

Пункт 3 статьи 486 ГК РФ говорит, что при несвоевременной оплате, продавец имеет полное право требовать и возврат стоимости товара полной мере, и выплату процентов за невыполнение денежных обязательств. Размер процентов зависит напрямую от банковской процентной ставки, которая действует на тот момент.

Статья 18 ФЗ № 2300-1 говорит, что продавец должен поменять товар ненадлежащего качества, вернуть за него деньги или сделать гарантийный ремонт. Именно этот пункт чаще всего вызывает недовольство продавцов. И этой же статьей чаще всего злоупотребляют покупатели.

Покупатели могут:

- Преднамеренно предъявлять очень высокие требования к покупке, называя недостатками какие – либо специфические свойства изделия.
- Специально наносить повреждения изделию для того, чтобы добиться возврата уплаченных средств и даже добиться компенсации морального ущерба.

Для того чтобы сделать оценку товара ненадлежащего качества, нужно назначать экспертизу, которую обычно оплачивает продавец. И ее стоимость может быть как незначительной, так и очень высокой.

Важно! Ст. 25 Закона о защите прав потребителей обязует продавца делать замену недовольственного изделия хорошего качества, если оно не подходит покупателю по самым разным критериям (цвет, размер, фасон, материал, удобство применения и так далее).

Этот закон чаще остальных является весьма спорным, потому что покупателю апеллируя им, могут пытаться ввести продавца в заблуждение, и тем самым, предъявляют к ним вовсе не законные требования.

Например, женщина, собираясь на праздник, может одеть блузку с биркой, которой не будет заметно снаружи. После мероприятия, она может принести свою покупку в магазин, и рассказать, как вещь на ней плохо сидит, не подчеркивает ее достоинства, не подходит к ее новым босоножкам, шарфику и тому подобное.

В законе о правах продавца есть такой момент, что до судебного разбирательства, должен возникать определенный досудебный порядок по разрешению проблемных ситуаций.

Для того чтобы инициировать начало процесса по возврату покупки, покупатель обязан сначала переговорить с продавцом, составить письменное заявление-претензию и указать свои требования. И лишь после получения письменной реакции от продавца, покупатель имеет право обращаться в суд для того, что восстановить, как ему кажется, свои нарушенные права.

Отказать в обмене товара на законных основаниях продавец может в следующих случаях:

- Со дня покупки прошло более 14 дней.
- Потребитель пытается обменять изделие, которое уже использовалось, и у изделия отсутствует товарный вид,

нет фабричных бирок, ярлыков и пломб, этикеток.

- У покупателя нет ни кассового, ни товарного чеков.
- Покупатель хочет осуществить возврат изделия, входящего в перечень товаров, которые не подлежат ни возврату, ни обмену. Это могут быть предметы для личной гигиены, различные швейные изделия, ювелирные изделия, и украшения из драгметаллов и т.д.

В России нет закона для продавцов, как для покупателей, вроде Закона о защите прав потребителей. Именно по этой причине споры с покупателями часто бывают очень сложными с юридической точки зрения, ведь необходимо досконально знать все нюансы законодательства, чтобы не попасть впросак.

На практике оказывается, что далеко не все продавцы знают о своих правах и обязанностях, поэтому очень полезно при решении серьёзных споров обращаться к профессионалам своего дела, юристам.

Вернуть товар в магазин покупатель может по разным причинам:

- Если изделие оказалось ненадлежащего качества
- Если покупатель отказался от покупки
- На основании расторжения договора по купле-продаже

Вернуть товар хорошего качества обратно в магазин потребитель может только, если у изделия сохранен товарный вид и все его потребительские свойства. Акт о возврате товара в таком случае - неотъемлемая часть начала процесса по возврату денег за покупку.

14 дней, это предусмотренный законом срок, в течение которого покупатель без особых проблем и хлопот может вернуть продавцу свою покупку, или обменять на аналогичный товар, если есть такая необходимость.

Закон по защите прав потребителей указывает нам на такую возможность обмена на аналог. Под аналогом понимается товар с такими же свойствами, но другой формы, габарита, фасона,

цвета, комплектации. Срок для замены на аналогичный товар дается такой же, как и для возврата, 14 дней со дня покупки.

Важно! Вышеуказанные нормы распространяются только на изделия, которые еще не были в использовании, и не относятся к категории бывших в употреблении.

Право на немотивированный возврат товара у потребителя по закону отсутствует, и деньги продавец ему возвращать не обязан. Особенно, если речь идет о товаре хорошего качества без дефектов. Под немотивированным возвратом понимается ситуация, когда покупатель просто без причин передумал его покупать.

Под процессом купли и продажи обычно понимается сделка, в которой участвуют продавец и покупатель. В процессе этой сделки продавец продает покупателю товар за определенную сумму денег. Обычно эта сделка происходит в устной форме (розничная продажа), но возможна и в письменном виде.

В любом случае заключение такого договора наделяет обоих участников определенными правами и обязанностями.

Обязанности и права продавца:

Продавец обязан отдать покупателю качественное изделие в установленный срок и в установленном месте. Взамен он имеет полное право принять оплату за изделие, или забрать назад товар, если деньги за него так и не были выплачены.

Покупатель обязан оплатить товар и потом забрать его у продавца. До совершения покупки покупатель имеет полное право ознакомиться с достоверной информацией о покупке в полном объеме, а так же рассчитывать на то, что данная покупка будет соответствовать этому описанию.

После покупки, если изделие вдруг оказалось бракованным, то покупатель может по закону вернуть его продавцу в течение срока, оговоренного законом.

Как уже писалось выше, чаще всего срок для возврата товара после приобретения составляет 14 дней. Но если случается, что в товаре обнаруживаются дефекты, то срок для возврата устанавливается более длительный.

Наиболее частые нарушения прав продавцов

В современном обществе потребления действует негласный закон, согласно которому «покупатель всегда прав». И по факту оказывается, что с юридической точки зрения продавцы практически лишены поддержки от государства.

Нарушения прав продавцов встречаются намного реже и зачастую на них просто не обращают внимания. Ушлые потребители периодически пытаются вернуть использованный товар, выдавая его за нетронутый. Или придумывают совершенно нелепые причины для возврата изделия, помните, как в фильме «Бриллиантовая рука»?Хочу такой – же, но с перламутровыми пуговицами.

Если устав магазина дополнительно не защищает права продавца, то восстановить их бывает очень сложно и трудоемко.

Частые нарушения в правах покупателей:

- Когда продавец не хочет брать обратно купленную у него вещь, не смотря на законные претензии.
- Когда охрана проверяет сумки и личные вещи на входе в магазин либо на выходе. Согласно закону производить обыск имеют право только полицейские. Кстати, задерживать покупателя охранники права тоже не имеют.
- Когда цена на ценнике в магазине не соответствует цене, которая пробивается чеком. Этот момент называется предоставлением не верной, ложной информацией о товаре.
- Когда магазин реализует некачественные или просроченные товары и отказывается принять их обратно.
- Когда администрация магазина запрещает вести фото и/или видео съемку. На самом деле магазин – это, согласно закону, публичное место, равно как и вся информация, которая есть в нем, поэтому любой человек может в нем и

фотографировать и снимать видео.