

Возврат товара на рынке



Часто бывает так, что потребители, купив некачественный товар на рынке, даже не пытаются отстоять свои права на возврат.

Происходит это из-за того, что вернуть товар продавцу на рынке значительно труднее. Рыночные торговцы часто не выдают никакой документации на товар, а также не пробивают чеков, поэтому доказать факт совершения покупки в данной торговой точке значительно труднее. Однако не стоит забывать, что покупка, совершенная на рынке, ничем не отличается от приобретения товара в магазине, а это значит, что покупатель сохраняет за собой право вернуть товар.

Как действующее законодательство регулирует подобные ситуации?

В основном законе, регулирующем коммерческие отношения между продавцом и покупателем, отсутствуют какие-либо ограничения, касающиеся мест совершения покупок. Более того, 30.12.2006г. был установлен ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в ТК РФ».

Вышеупомянутый правовой акт вступил в силу 11 апреля 2007 года и был направлен на урегулирование отношений между покупателем и торговым представителем в условиях рыночной торговли с учетом основного закона «О защите прав потребителей».

Данный закон определяет:

1. Весь спектр услуг и товаров, представленных на розничном рынке: реализация продукции, выполнение работ, оказание помощи и услуг в соответствии с коммерческой документацией (договора купли-продажи) или договором бытового подряда;

2. Само определение розничного рынка, а именно: комплекс, имеющий торговые места, в которых возможно предоставление всевозможных услуг и товаров по ценам, установленным непосредственно в момент заключения соглашения между покупателем и продавцом

Кроме данных пунктов закон содержит основные требования для продавцов, которыми они должны руководствоваться при совершении сделок с покупателями (статья 21 ФЗ «О розничных рынках и о внесении изменений в ТК РФ»).

Практически все поправки, внесенные в закон, согласно которому осуществляется розничная торговля на рынках, направлены на дополнительную защиту прав потребителей в условиях рыночной торговли, поэтому данный документ обязателен для прочтения перед совершением покупок.

1. Строго соблюдать установленные правила и требования законодательства РФ в отношении обеспечения санитарного порядка и эпидемиологического благополучия субъектов государства, а также знать и выполнять требования пожарной безопасности, защиты окружающей среды и подобные правила, установленные законодательством РФ.
2. Соблюдать требования, установленные в отношении реализации отдельных групп товаров.
3. В некоторых случаях, описанных в нормативно-правовых актах, производить продажу товаров с применением кассовых аппаратов.

Также продавцы должны соблюдать следующие пункты:

1. Заблаговременно (до совершения потребителем покупки) сообщать покупателям достоверную информацию о продукции, а также характеристики выбранного товара, которые полностью соответствуют действительности.
2. В установленных законодательством РФ случаях иметь при себе документацию, необходимую для реализации продукции из определенных категорий (сертификаты, декларации о

соответствии, сопроводительные документы). Также можно иметь копии необходимых документов, которые в обязательном порядке должны быть заверены нотариально.

3. В некоторых случаях необходимо иметь документы, разрешающие торговлю на территории РФ гражданам других стран.
 4. Обязательно иметь при себе карточку продавца, которую необходимо предъявлять по первому требованию сотрудников органов внутренних дел, надзорных органов, а также управляющих рынком.
 5. Иметь при себе иные документы, предусмотренные законодательством субъекта РФ, на территории которого осуществляется торговля, или же нормативные акты, наличие которых требует местное самоуправление.
- В первую очередь не стоит предпринимать никаких серьезных действий по отношению к владельцу торговой точки. Необходимо просто вежливо объяснить ситуацию и попросить у продавца замены товара или возврата денег. Грамотный и понимающий сотрудник всегда в таком случае пойдет навстречу покупателю. Однако если такого не происходит и продавец отказывается вернуть продукцию, особенно при наличии свидетелей разговора, вы имеете полное право перейти к более решительным мерам.
 - Необходимо узнать полное название торговой точки и сведения о ее владельце и на его имя направить заявление-претензию, в которой нужно указать всю информацию о сложившейся ситуации с точными данными о дате и сумме покупки. Также можно упомянуть, что вы ожидаете ответа от руководства в течение 10 дней, в противном случае обращаетесь в суд с исковым заявлением.
 - Самым крайним действием, которым могут закончиться разногласия покупателя и продавца, является решение вопроса в суде. Как правило, суд всегда встает на сторону потребителя, предоставляя ему возможность не только вернуть деньги за покупку, а также взыскать моральную компенсацию или неустойку.

При личном общении с представителем торговой точки, который не желает вернуть потраченную сумму денег, стоит упомянуть, что в случае дальнейших отказов вы подадите жалобу в Роспотребнадзор. Такие действия являются достаточно рисковыми для продавцов, так как данная организация обладает законными правами закрыть малый бизнес.

Потребителю стоит строго соблюдать срок в 2 недели на написание заявления с просьбой о возврате. Сама же возможность вернуть продукцию длится в течение всего гарантийного срока, а при его отсутствии – 2 года.

Документы должны быть оформлены в двух экземплярах, оба из которых должны быть засвидетельствованы продавцом и заявителем. Одна из копий остается продавцу, другая (с печатями и подписями) идет в ваше распоряжение.

При предоставлении заявления необходимо иметь с собой паспорт. Если представители торговой точки отказываются принять ваше заявление, то можно направить его на юридический адрес руководства по почте. Все чеки на совершение оплаты заказного письма необходимо сохранять, так как дата и информация на них будет являться доказательством подачи претензии.

Также стоит помнить, что при отсутствии чека покупатель не имеет права отказать в возврате, так как доказать факт покупки можно другими способами, указанными в законодательстве.

Само заявление должно быть оформлено исходя из следующих правил:

- Произвольная форма;
- Обязательно указание организации, куда направлено заявление, а также личных и контактных данных заявителя;
- В основной части должно быть четко описаны детали совершения покупки, причины ее возврата (описание дефектов) и выдвигаемые покупателем требования – в соответствии с действующими законами;
- Заявление должно быть подписано обеими сторонами.