

Закон о защите прав продавцов



Организации, которые занимаются торговой деятельностью, зачастую сталкиваются с такими проблемами, как защита прав продавца. При этом совершенно не важен размах, с которым осуществляется деятельность, будь то небольшой розничный магазин или торговая сеть – такие ситуации случаются везде.

Однако стоит сказать, что чем больше поле осуществления деятельности, тем больше количество реализуемого товара, соответственно увеличиваются риски, связанные с таким явлением, которое именуется «покупатель-экстремист» или «потребитель-экстремист».

Многие продавцы ошибочно полагают, что у них отсутствуют права, в то время как потребители законодательно наделены большим спектром прав, которые закрепляются в законе «О защите прав потребителей».

Такая позиция продавцом неверна или не совсем верна. Это значит, что при правильном подходе продавец не будет обделен правами и сможет осуществить защиту своих прав.

Как можно защитить законодательно установленные права реализатора?

Пункт 3 статьи 486 Гражданского Кодекса РФ закрепляет право продавца требовать возврата стоимости товара, а также уплатить проценты за неисполненные обязательства финансового характера в том случае, когда товар не оплачен своевременно. Проценты определяются относительно ставке банка, которая действует на проценты в тот момент.

Статья 18 закона «О защите прав потребителей» у продавца возникает обязанность сделать обмен товара, который не

соответствует качеству, при этом также необходимо произвести возмещение его стоимости либо ремонт по гарантии.

Однако покупатели зачастую незаконно используют права, которыми наделены в соответствии с данным законом. В частности, требования к товару они выдвигают слишком завышенные, специфику товара указывают, как недостаток либо умышленно создают повреждения на товаре и таким образом добиваются, чтобы продавец возместил стоимость вещи, а также как дополнение – ущерб морального характера.

Для того чтобы сделать оценку качества товара и определить является ли качество ненадлежащим, нужно провести экспертизу. Она проводится за счет денежных средств продавца и зачастую стоит далеко не дешево.

В статье 25 указанного выше указанного выше закона указывается, что продавец должен заменить товар недовольственного типа, который считается соответствующим качеству, в том случае если покупателю не подошел его цвет, форма, размер и т.п. Это положение считается спорным, так как нередко возникают случаи, когда покупатели используют неосведомленность продавцов в свою пользу и предъявляют к ним требования, которые являются незаконными.

Обязательное соблюдение досудебного порядка при разрешении любых споров предусмотрено в законе о правах продавца. Для осуществления обмена товара покупатель должен сделать обращение к продавцу. Обращение составляется в форме письменного заявления, где покупатель излагает свои требования.

Обратиться в суд с целью решить спор, покупатель изначально не может, так как ему необходимо получить письменный ответ от продавца.

В частности, продавцом может быть аргументирован отказ, касающийся обмена товара, тем что:

- четырнадцатидневный срок с момента приобретения товара, который имеется у покупателя для возврата товара, истек;
- покупателем произведена попытка обмена товара, который уже находился в употреблении, например, его товарный вид нарушен, отсутствуют пломбы и ярлыки;
- отсутствие кассового или товарного чека у покупателя;
- покупатель хочет вернуть товар, который возврату не подлежит, так как входит в перечень товаров, на которых не распространяются правила возврата. Это могут быть драгоценные украшения, товары личной гигиены и прочее.

У продавца имеются такие права, как: внесенная в срок и в полном объеме плата за товар, который был продан покупателю, также на добросовестное отношение с покупательской стороны. В отношениях, складывающихся в гражданско-правовой сфере, у каждой стороны договора есть как права, так и обязанности. То есть если одно положение является правом покупателя, то оно же является обязательством продавца и наоборот.

Для продавца установлены обязанности:

- Передать товар покупателю;
- Принять товар, который покупатель намерен вернуть;
- В случае, когда качество товара несоответствующее – произвести замену товара;
- Устранить недостатки, которые имеются в товаре;
- Производство ремонта по гарантии;
- Производство проверки качества проданного товара за свой счет.

В статье 456 Гражданского кодекса РФ предусматривается обязанность продавца, которая заключается в передаче товара покупателю. Также устанавливается, что одновременно с вещью продавец передает принадлежности и документы, которые к ней относятся, при этом иные положения могут содержаться в договоре.

К таким документам как правовые акты либо договор относят:

сертификат качества, инструкцию по эксплуатации, технический паспорт и т.д.

В случае приобретения товара дистанционно срок, в течение которого продавец должен исполнить обязанность по передаче товара устанавливается только положениями договора. Однако, если срок в договоре не предусматривается, сторонам необходимо руководствоваться нормами, которые закреплены в статье 314 Гражданского кодекса РФ.

К таким правам относятся:

- Информирование, так как законодателем установлен неполный перечень сведений, которые необходимо предоставлять покупателю.
- Возврат товара несоответствующего качества. При помощи этого права покупатели чаще всего осуществляют возврат вещей и денежных средств, который при должной осведомленности продавцов был бы неправомерным.
- Правовой статус потребителя, закрепленный в законе, не соответствует покупателю. Что значит, к примеру, что при доскональном изучении спорного вопроса может стать известным, что товар, из-за которого произошел спор приобретался лицом для того, чтобы осуществлять деятельность предпринимательской направленности.
- Затянутые сроки при рассмотрении претензионных и исковых требований для того, чтобы был увеличен размер неустойки, которая начисляется в связи с пропуском срока удовлетворения требований.
- Прекращение договора в случае, когда в товаре обнаружены незначительные дефекты. При этом товар уже использовался покупателем.

Во всех вышеперечисленных случаях вы можете защитить себя от подобного рода претензий и исков, к примеру:

- разработайте договоры с поставщиками, где будут предусмотрены условия возвращения или обмена товара,

качество которого не соответствующее. Такой договор должен быть составлен по всем правилам;

- разработайте в соответствии с установленными нормами договор с покупателями, в котором ваши права будут максимально защищены.