

Защита прав продавца от покупателя



В эпоху тотального консюмеризма, когда права покупателя гарантированы отдельным законом «О защите прав потребителей», добросовестные продавцы товаров и услуг поднимают вопрос о необходимости внедрения норм права защищающих продавцов. В их отсутствие мы задаемся вопросом: как защититься от произвола потребителя? Давайте рассмотрим, как государство обеспечивает защиту прав продавца, если, например, потребитель желает вернуть уже уложенный и разрезанный ламинат, или тумбы, изготовленные по согласованному индивидуальному заказу, или «хорошо» поношенную вещь.

Перед дальнейшим обсуждением законодательной базы позволим себе привести ремарку, о том, что соблюдение продавцом положений закона «О защите прав потребителей» обсуждению подлежать не должно.

Какой закон защищает права, имеющиеся у продавца, в отношениях с покупателем?

Отношения продавца и покупателя относятся к гражданским правоотношениям, а значит по иерархии законодательных актов, нам необходимо обратиться к Гражданскому кодексу РФ, в котором договоры купли-продажи рассматриваются в отдельной главе 30, статьях 454-566.

Следующие нормативно-правовые акты приведем по списку для удобства пользования:

- Помимо Гражданского кодекса, выше во вступлении мы уже

упомянули закон «О защите прав потребителей» – его нужно знать наизусть, особенно 5 и 25 статьи: замена товара на аналогичный или возврат денег.

- Далее, Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» (от 26.12.2008 N 294-ФЗ (ред. от 01.05.2017)). Из него необходимо выучить 21 статью – права юридического лица при проверке.
- «Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (Утвержден Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55) – этот документ нужно выучить в части касающейся вашей деятельности, например упомянутый выше уложенный ламинат возврату не подлежит.
- Также, есть специальные законы, регулирующие права и обязанности отдельных поставщиков товаров и услуг, например, «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и т.д.
- Ваш собственный договор купли-продажи (поставки) должен быть составлен максимально подробно и юридически грамотно. Помните, что положения договоров, предусматривающие худшие условия для потребителей, по сравнению с положениями законодательства, считаются незаконными. Настоятельно рекомендуем обратиться к помощи профессионалов при разработке договора для максимальной вашей защиты.

Выше мы перечислили источники, теперь мы обсудим, как ими пользоваться.

Воспользуемся списком из первого раздела статьи:

- Гражданский кодекс РФ предоставляет право продавцу расторгнуть договор, взыскать пеню и штраф за

несвоевременную оплату поставленного товара. Ознакомьтесь с главой 30 ГК РФ.

- Посмотрим, что у нас по закону «О защите прав потребителей». По нему продавец (изготовитель) вправе установить сроки службы и годности товара, а также гарантийный срок на товар (статья 5). Пользуйтесь этой статьей, внимательно следите за сроками. Помните о том, что при реализации товара с имеющимся недостатком, гарантийный срок не применяется. Далее обсудим самую «любимую» статью продавцов: статью 25 – обмен и возврат товара надлежащего качества, если не подошел фасон, размер и т.д. обмену подлежат товары, не бывшие в употреблении. При приемке изделия приглашайте свидетелей, документируйте обмен, обратите внимание на наличие бирок и этикеток, фотографируйте. Доказать использование изделия тяжело, но возможно.
- Предположим, потребитель направил жалобу в государственные органы, скажем Роспотребнадзор, и у вас намечается проверка по жалобе покупателя. В соответствии с законом «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля» вы вправе присутствовать при проверке, ознакомиться с результатами и впоследствии обжаловать их – статья 21.
- Перечень не подлежащих возврату товаров в свободном доступе в интернете, найдите его, распечатайте, выделите маркером свою продукцию и используйте документ в виде доказательства своей правоты.
- Детально изучите специальные законы, регулирующие вашу деятельность, держите их всегда под рукой, всегда обращайтесь к ним при разногласиях с потребителями.
- Знайте наизусть свой собственный договор.

Выше мы обсудили права продавца гарантированные законом и их применение, теперь рассмотрим практические шаги при получении

письменной претензии от потребителя:

- Вам принесли претензию, получите, распишитесь.
- Внимательно ознакомьтесь.
- Всегда отвечайте письменно, отвечайте в сроки и отвечайте грамотно.
- Если согласны с требованиями, изложенными в претензии, составьте письменный ответ о согласии, удовлетворите требования. Приложите копию акта обмена, платежного поручения о возврате стоимости и т.д.
- Если не согласны, пишите аргументированный отказ, приложите свидетельские показания, акт экспертизы. Проведение экспертизы дорогостоящее мероприятие, но если вопрос того стоит, то придется ее оплатить, желательно чтобы на ней присутствовал потребитель. Стоимость экспертизы можно будет взыскать с потребителя, если экспертиза укажет что, недостаток товара возник по вине последнего.
- Грамотный ответ, быстрая реакция, эффективное решение ответа будет только на пользу вашему бизнесу. Выше мы привели механизмы защиты ваших прав, при грамотном и добросовестном подходе к делу, вы сможете выйти победителем из возникшей ситуации.