

# Защита прав продавца при возврате товара



В нынешнее время при акте купли-продажи между потребителем и продавцом продукции, у первого больше преимуществ в правовом аспекте. Так как у реализаторов огромное количество обязанностей и абсолютно нету прав, это приводит к тому, что поведение клиентов приобретает черты экстремизма. Так может ли продавец защитить свои интересы, и какой законодательный акт гарантирует это?

## Какой закон защищает установленные права реализатора при осуществлении возврата купленного товара?

В нашем законодательстве существует единственный нормативно-правовой акт, в котором закреплены все права реализатора. Это Федеральный Закон «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля».

***Согласно со ст. 13 этого нормативно-правового акта, реализатор имеет право:***

- быть проинформированным об итогах надзора (контроля) и отметить в акте свою солидарность с ним или же наоборот опротестовать;
- находиться в помещении при проведении проверки и уточнять некоторые аспекты;
- в административном или судебном порядке обжаловать действия (или бездействие) контролирующих лиц;
- получить компенсацию за ущерб, нанесенный госревизией.

Главные права работников прилавков относительно потребителей закреплены в Гражданском Кодексе Российской Федерации и ЗОЗПП. В этих нормативно-правовых актах указаны мероприятия, которые могут быть использованы с целью восстановить прежнее положение реализатора и его репутации.

Оформлять требования принять товар обратно могут не во всех случаях. Иногда товар достаточно хорошего качества можно заменить на другой.

***Такое возможно, если:***

- товар не был в эксплуатации, сохранен товарный вид, бирки и пломбы не повреждены;
- есть в наличии документ, который свидетельствует о совершении покупки (чек). Если его нет в наличии, это все равно не служит преградой для возвращения продукции. ЗОЗПП гласит, что вполне возможно использовать как доказательства показания свидетелей приобретения товара;
- продукция не состоит в списке товаров, не подлежащих обмену.

Этот способ актуален также для некачественных товаров. Тем не менее многим и не очень хочется возвращать такие приобретения, поскольку у некоторых потребителей нет желания ввязываться в такой трудоемкий процесс.

При таких обстоятельствах, иного варианта вернуть потраченную сумму за бракованную покупку, кроме как указанного в законе, нет.

***Требования выдвигаются в ситуациях, когда:***

- брак товара был обнаружен на протяжении срока гарантии;
- поломка не была исправлена во время гарантийной починки;
- есть в наличии заключение специалистов о ненадлежащем качестве покупки.

Эта проверка осуществляется реализатором и расходы оплачивает

он. В случае, когда он отказывается проводить экспертизу, аргументируя это тем, что поломка случилась по вине потребителя, тогда последний вправе претендовать на бесплатную независимую экспертизу.

Такие ситуации случаются довольно часто, так как же действовать? Во-первых, примите товар, а также попросите покупателя письменно составить требование, и детализировать свои пожелания: обменять, компенсировать стоимость, починить и т.д. Нельзя выбирать одну из вышеупомянутых опций на свое усмотрение, требуйте письменного соглашения для изменения претензии. К примеру, чтобы потребитель не возражал против починки, хотя хотел компенсации стоимости.

Если реализатор возражает против того, что его продукция была некачественной до того, как была приобретена потребителем, стоило бы провести экспертизу, о ней обязательно предупредите клиента и вышлите письменное приглашение (он может присутствовать или нет – на свое усмотрение). Расходы покрывает реализатор. Но если согласно заключению, поломка продукта состоялась из-за покупателя, тогда он обязан компенсировать стоимость экспертизы.

Тем не менее за поломки, выявлены на протяжении срока гарантии всегда отвечает реализатор, кроме тех случаев, когда будет доказано, что они возникли в результате неправильной эксплуатации покупателем или при других обстоятельствах.

После получения требований клиента придерживайтесь временных ограничений, установленных для ее рассмотрения, в противном случае клиент может требовать через суд выплатить дополнительный штраф за превышения сроков рассмотрения и за отказ от исполнения требований добровольно.

Чтобы отстоять интересы реализатора при получении жалобы рационально проанализируйте претензии клиента, попытайтесь разрешить конфликт без судебного разбирательства и можете воспользоваться помощью специалиста. Если же клиент подал иск

в суд о защите прав потребителя, тогда составьте грамотный отзыв на исковое заявление и прикрепите доказательства отсутствия вины в действиях реализатора, ссылаясь на ЗОЗПП.