

Добрый день, уважаемые студенты 201 группы..

Порядок работы:

1.Изучите самостоятельно предложенный материал (закон о защите прав потребителей ПМР)
2.Запишите тему в тетради для практических занятий (текст выделенный красным цветом) и выполните задания в электронном виде с ссылкой на статьи закона о защите прав потребителей ПМР (отправить до 15.05)

3.При возникновении вопросов и письменные ответы отправляйте на электронную почту **ibragarchuk@mail** или звоните по вайберу **77585787**

ТЕМА №18 Технология хранения товаров на складе .

ТЕМА: Правила продажи товаров (закон «О защите прав потребителей»)

Правила продажи были разработаны в соответствии с Законом «О защите прав потребителей». Ими регулируются отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов товаров (продовольственных и непродовольственных).

Правила продажи состоят из 20 разделов, один из которых посвящен общим положениям, один вопросу контроля, за соблюдением правил, а остальные посвящены особенностям продажи определенного вида товаров. Так, в правилах можно найти особенности продажи продовольственных товаров, текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров, технически сложных товаров бытового назначения, парфюмерно-косметических товаров, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, животных и растений, товаров бытовой химии, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, оружия и патронов к нему, строительных материалов и изделий, мебели, непериодических изданий, непродовольственных товаров бывших в употреблении, алкогольной продукции.

Защита прав потребителей — комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности — изготовителем, исполнителем, продавцом и включающих в себя: установление конкретных прав потребителей; формы возможных нарушений прав и механизм их защиты; ответственность за нарушение прав потребителей.

Закон «О защите прав потребителей» — так называемый «вертикальный» закон. Его нормы носят системообразующий характер, так как содержат ссылки на иные нормативные правовые акты. Все вместе они образуют систему законодательства о защите прав потребителей (см. статью 1 Закона «О защите прав потребителей»).

В настоящее время действует только более 20 подзаконных актов, принятых непосредственно во исполнение требований Закона «О защите прав потребителей»

Качество торгового обслуживания включает в себя такие показатели, как высокая культура обслуживания, профессионализм и квалификация сотрудников предприятий розничной торговли.

Ситуации «Возврат и обмен товара надлежащего качества»

Когда речь идет о товарах ненадлежащего качества, продавец пытается решить ситуацию и рассмотреть возможные варианты, но когда потребитель основывает свой возврат товара словами "не нравится", "не подходит", то количество незаконных отказов со стороны продавца возрастает в значительной степени. При этом продавцы умудряются создавать свои, абсолютно не подтвержденные законодательством правила и доводить их до сведения покупателей всеми возможными способами, вводя их в заблуждение. Известны случаи, когда продавцы незаконно сокращают сроки, установленные для возврата или обмена товара, обуславливают такой обмен (возврат) наличием дополнительных (не предусмотренных законом) условий или иным образом нарушают права потребителей.

Чтобы избежать таких ситуаций, необходимо заранее знать, какие именно права предоставлены потребителю в ситуациях возврата и обмена товаров надлежащего качества Законом о защите прав потребителей.

В Законе «О защите прав потребителей» косвенно выделяются две большие группы прав, предусмотренных для покупателей.

Первая группа - права, которыми обладает покупатель в процессе выбора товара, т.е. до приобретения товара либо непосредственно в момент покупки. Эти права в равной степени распространяются на всех покупателей.

Вторая группа - права, которые можно реализовать лишь в случае приобретения товара.

1. В соответствии со ст. 4 Закона о защите прав потребителей продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору. Руководствуясь указанной статьей, который устанавливает, что при отсутствии в договоре условий о качестве товара продавец обязан передать потребителю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Например, если потребитель приобретает средство для мытья посуды, то он вправе рассчитывать, что указанным средством сможет качественно вымыть посуду.

Основываясь на этом, любой приобретаемый потребителем товар должен быть качественным.

2. В соответствии с Законом о защите прав потребителей потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке. Если для безопасности использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдать специальные правила, изготовитель (исполнитель) обязан указать эти правила в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом, а продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя. Таким образом, товар должен быть безопасным.

3. В соответствии со ст. 7 Закона о защите прав потребителей изготовитель (продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать сведения:

- цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);
- гарантийный срок, если он установлен;
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
- срок службы или срок годности товаров. - адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);
- информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров;

Пример: Гражданин Кожуховский 12 марта 2020г. приобрел в магазине ИП Никитина футболку. Придя домой, и, померив футболку, Кожуховский понял, что футболка ему велика.

Принимая во внимание ст. 21 Закона о защите прав потребителей потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен.

Для того чтобы реализовать право на обмен, потребитель должен учитывать условия:

- товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Перечень оснований, по которым товар может не подойти потребителю, является исчерпывающим и расширительному толкованию не подлежит. Поэтому при обращении к продавцу необходимо ссылаться только на одну или несколько причин, которые перечислены выше. В ином случае потребитель рискует получить вполне обоснованный и законный отказ продавца удовлетворить требование.

- потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки. В указанный срок включаются все выходные и праздничные дни, поэтому, если потребитель приобрел вещь, заведомо сомневаясь, подойдет ли она ему, лучше сразу определить день, являющийся последним.

- обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.

Законом о защите прав потребителей предусматриваются два условия:

- отсутствие потребления товара, сохранение его товарного вида, потребительских свойств, пломб, фабричных ярлыков. (Условие является обязательным, и его невыполнение влечет за собой отказ продавца удовлетворить требование потребителя. Поэтому, если потребитель приобрел вещь, но в процессе ее транспортировки испачкал, порвал или иным образом испортил товарный вид, или оторвал ярлыки, рассчитывать на обмен такой вещи он будет не вправе.)

- наличие товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату указанного товара документа (не является обязательным. Закон о защите прав потребителей предусматривает, что отсутствие у потребителя товарного чека или кассового чека либо иного подтверждающего оплату товара документа не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания.)

Важное условие обмена или возврата товара надлежащего качества является отсутствие приобретенного товара в перечне товаров, не подлежащих обмену. Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержден Постановлением Правительства ПМР

Перечень группы товаров:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены)
2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки)
3. Животные и растения.
4. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
5. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов.

Если условия соблюдены, потребитель сразу не может сказать, что хочет вернуть товар, ведь в Законе о защите прав потребителей предусматривается право на обмен товара надлежащего качества, не подходящего потребителю по указанным выше причинам. В соответствии с Законом о защите прав потребителей может отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы потребитель вправе только в случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу.

Если потребитель предъявляет требование, например о том, что приобретенная им футболка не подходит по размеру, продавец обоснованно может предложить потребителю такую же футболку другого размерного ряда и т.д.

Потребителю до предъявления требования продавцу по вопросу обмена (возврата) товара надлежащего качества следует определить, согласуются ли его желания с правами, предоставленными действующим законодательством, и правами, предоставленными продавцу. И только проанализировав вышеуказанные моменты, имеет смысл предъявлять четко сформулированное требование.

Потребитель, обосновав своё требование, настаивает на возврате уплаченной за товар денежной суммы, продавец должен удовлетворить требование потребителя в течение трех дней со дня возврата указанного товара. Если продавец не готов выплатить причитающуюся за товар денежную сумму и решил воспользоваться предоставленной ему трехдневной отсрочкой, потребителю необходимо зафиксировать факт передачи товара в акте, указав в нем должность, инициалы и фамилию лица, которому был передан товар; причину, по которой товар возвращен; дату возврата товара. Такой документ с подписью лица, которому возвращен товар, должен храниться у потребителя до момента получения денежных средств от продавца.

Рассмотрение ситуации «Приобретение и обмен уценённого товара ненадлежащего качества»

Пример: Гражданка Смирнова Ю.А. 5 мая 2010 года приобрела в магазине «ИП Никитина» платье стоимостью 1500 рублей с учётом 50% скидки (в связи с сезонной распродажей). Придя домой Смирнова обнаружила пятно на платье. Она обратилась в магазин с просьбой обменять товар.

Приобретая товар по сниженной цене, потребитель сохраняет абсолютно все права, предусмотренные Законом о защите прав потребителей. Изменение цены - это право продавца, и оно не может каким-либо образом сужать круг прав, предоставленных потребителю.

Исключением из этого правила является ситуация, при которой уценка товара произошла в связи с выявленным в нем дефектом (недостатком) и продавец до продажи такого товара надлежащим образом уведомил покупателя о том, что в товаре имеется определенный недостаток. В этом случае потребитель действительно утрачивает право ссылаться на указанный недостаток товара в качестве основания для предъявления одного из требований.

Поэтому продавец не имеет права отказать потребителю в его законном требовании о возврате или обмене товара ненадлежащего качества или ином требовании только на основании того, что товар является уцененным.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- вместо предъявления этих требований потребитель вправе отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества. Убытки возмещаются в сроки, установленные Законом о защите прав потребителей для удовлетворения соответствующих требований потребителя.

Стоимость уцененного товара в случае возврата денег, обмена на аналогичный товар определяется исходя из денежной суммы, уплаченной потребителем с учетом всех скидок. Такая стоимость товара будет определяться на основании кассового чека либо любого другого документа, в соответствии с которым можно определить, какую именно сумму потребитель уплатил продавцу (изготовителю). Если кассовый чек отсутствует (независимо от оснований его отсутствия), необходимо сослаться на свидетельские показания.

Задание 1 Ситуационные задания

К директору магазина «Колос» обратилась возмущенная покупательница и положила на стол булку хлеба, в которой на срезе видны нити от мешковины. Что должен предпринять директор магазина?

Задание: Провести полный анализ ситуации.

1. Что должен предпринять директор магазина? 2. Нарушены ли правила покупателя? 3. Ваши действия?

Задание 2 . Ситуационные задания

Покупатель возвращает в магазин открытую коробку шоколадных конфет «Ассорти» с чеком через 2 часа после покупки. На поверхности конфет белый налет (сахарное «поседение»):

Задание: Провести полный анализ ситуации.

Почему образовался белый налет на конфетах? Как вы поступите в данном случае

Задание 3 Ситуационные задания

Проанализируйте ситуацию и ответьте на вопросы.

Ситуация

Покупатель, приобретая в магазине подсолнечное масло, обратил внимание, что в одной из бутылок имеется осадок и сделал замечание продавцу, сказав, что выставлен испорченный товар.

Прав ли покупатель? Чем отличается масло, где имеется осадок от масла, которое осадка не имеет?

Задание: Провести полный анализ ситуации.

1. Прав ли покупатель?
2. Чем отличается масло, где имеется осадок от масла, которое осадка не имеет?
3. Ваши действия.