

Правила продажи технически сложных товаров

Руководитель торгового предприятия (продавец) обязан довести до сведения покупателя информацию, размещая ее на вывеске организации:

- 1) фирменное наименование своей организации;
- 2) место нахождения организации (юридический адрес);
- 3) режим работы.

В торговом зале предприятия обязательно должен находиться уголок потребителя. Уголок потребителя должен находиться в доступном для покупателя месте и содержать:

- а) фирменное наименование своей организации;
- б) место ее нахождения (юридический адрес);
- в) ОГРН;
- г) ИНН;
- д) список контролирующих органов;
- е) закон «О защите прав потребителей»;
- ж) правила продажи отдельных видов товаров;
- з) книгу отзывов и предложений (которая предоставляется покупателю по первому его требованию).

Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием:

- наименования товара;
- его цены;
- подписи материально-ответственного лица или печати организации;
- даты оформления ценника.

Если в течение 15 дней со дня передачи технически сложного товара потребителю в товаре обнаружены недостатки, то потребитель вправе потребовать возврата уплаченной суммы за товар или замены товара на товар этой же марки (модели, артикула) или на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены (ст.18 п.1 закона «О защите прав потребителей»). По истечении этого срока указанные требования подлежат удовлетворению в одном из следующих случаев:

- обнаружения существенного недостатка товара;
- нарушение установленных настоящим законом сроков устранения недостатков товара;
- невозможность использования товара в течение каждого года гарантийного срока в совокупности более чем 30 дней вследствие неоднократного устранения его различных недостатков.

Перечень технически сложных товаров утверждается Правительством Российской Федерации (п.1 в ред. Федерального закона от 25.10.2007 № 234-ФЗ)

Бытовая радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, фото- и киноаппаратура, часы, музыкальные товары, электробытовые приборы, машины и инструменты, бытовое газовое оборудование и устройства, другие технически сложные товары бытового назначения до подачи в торговый зал или к месту выдачи покупки должны пройти предпродажную подготовку, которая включает: распаковку товара, удаление заводской смазки, пыли, стружек; осмотр товара; проверку комплектности, качества изделия, наличия необходимой информации о товаре и его изготовителе; при необходимости сборку изделия и его наладку. (в ред. Постановления Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

По требованию покупателя он должен быть ознакомлен с устройством и действием товаров, которые должны демонстрироваться в собранном, технически исправном состоянии. Товары, не требующие специального оборудования для подключения, демонстрируются в действующем состоянии.

Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие относящихся к нему документов, правильность цены.

При передаче технически сложных бытовых товаров покупателю одновременно передаются установленные изготовителем товара комплект принадлежностей и документы (технический паспорт или иной заменяющий его документ с указанием даты и места продажи, инструкция по эксплуатации и другие документы).

Вместе с товаром покупателю передается также товарный чек, в котором указываются наименование товара и продавца, дата продажи, артикул, сорт и цена товара, а также подпись лица, непосредственно осуществляющего продажу.

Продавец или организация, выполняющая функции продавца по договору с ним, обязаны осуществить сборку и (или) установку (подключение) на дому у покупателя технически сложного товара, самостоятельная сборка и (или) подключение которого покупателем в соответствии с требованиями стандартов или технической документацией, прилагаемой к товару (технический паспорт, инструкция по эксплуатации), не допускается.

Если стоимость сборки и (или) установки товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.