

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ И ОБЯЗАННОСТИ ПРОДАВЦА

В современном мире каждый человек пользуется имуществом, вещами, которые создал своим трудом, приобрел за деньги и т.д. Потребителем является не только тот, кто приобрел товар и использует его, но и тот, кто только собирается это сделать. Это означает, что если человек обратился к продавцу с просьбой показать товар и рассказать о его свойствах, то он уже стал потребителем и обладает соответствующими правами¹.

Статья 4 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» предусматривает права потребителей. Любой потребитель имеет права на государственную защиту своих интересов; надлежащее качество товаров; безопасность товаров; полную и достоверную информацию о товарах; возмещение в полном объеме ущерба, причиненного товаром ненадлежащего качества; обращение в суд и другие уполномоченные государством органы за защитой нарушенных прав или охраняемых законом интересов; создание общественных объединений потребителей. Нормативно-правовыми актами могут быть предусмотрены и гарантированы другие права потребителей товаров, кроме определенных этой статьей². В соответствии со ст. 11 Закона предусматривается право потребителя на обмен товаров надлежащего качества. Потребитель вправе в течение 14 дней, не считая дня продажи, обменять доброкачественный недовольственный товар на аналогичный в торговом предприятии, где он был приобретен, если этот товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или по иным причинам не может быть использован потребителем³. Обмен такого товара производится, если он не был в употреблении, если сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Для того чтобы произвести такой обмен, необходимо наличие товарного или кассового чека, выданного потребителю продавцом вместе с проданным товаром. В том случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на момент обращения потребителя в торговое предприятие, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной за товар суммы, а продавец обязан принять товар и возвратить уплаченную сумму. Продавец, исполнитель обязаны передать потребителю товары, соответствующие по качеству обязательным требованиям нормативно-технической документации, условиям договоров, а также предоставленной информации о потребительских свойствах указанных товаров. Вместе с проданным товаром потребителю выдается товарный или кассовый чек либо другой документ, подтверждающий покупку.

Какие требования характеризуют качество продаваемых товаров? Что понимается под нормативно-технической документацией?

Понятно, что продавец должен передать покупателю товар, соответствующий по качеству и обязательным требованиям нормативно-технической документации. При этом под нормативно-технической документацией понимаются стандарты, другие приравненные к ним документы (строительные нормы и правила, государственная фармакопея и временные фармакопейные статьи на лекарственные средства), технические условия, технические описания, рецептура и другая документация, закрепляющая требования к качеству товаров.

Потребители при приобретении товаров не всегда интересуются сертификатами качества на них, а при совершении покупки забывают или просто ленятся взять и сохранить отрывной талон или чек, который дает основание на апелляцию к продавцу.

Обязательными требованиями являются такие, которые направлены на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества граждан и охраны окружающей среды. Все остальные требования носят рекомендательный характер, становятся условиями договора на обслуживание граждан. Поэтому важнейшие потребительские характеристики продаваемого товара должны обуславливаться сторонами в договоре. Другое важное требование: продавец обязан реализовывать товар, соответствующий предоставляемой информации о его потребительских свойствах. Такая формулировка в сущности устанавливает обязательное знание продавцом (исполнителем) конкретного назначения данного товара (выполняемой работы или оказываемой услуги). Это требование подтверждается и ст. 7 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», устанавливающей обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о потребительских свойствах товаров (работ, услуг), обеспечивающую возможность их компетентного выбора. Указанная информация доводится до сведения потребителя путем отражения ее в технической документации, прилагаемой к товарам (результатам работ, услуг), на этикетке, а также маркировкой, указанием даты изготовления или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг) или в отдельных сферах обслуживания.

Для товаров, реализуемых по договору на торговое обслуживание, наряду с рассмотренными ранее свойствами, характеризующими технико-экономическое понятие качества, большое значение имеют эстетико-экономические свойства, определяющие внешний вид изделия (фасон, модель, расцветка и т.п.), а также свой-

ства, гарантирующие безопасность в эксплуатации. В связи с этим правилами торговли предусмотрено прямое запрещение продажи не только недоброкачественных товаров, но и изделий, не имеющих должного товарного вида, с истекшими сроками реализации, а также поступивших без необходимой документации по качеству. Так, в п.2 ст.8 Закона «О защите прав потребителей» сказано, что изготовитель, исполнитель, продавец обеспечивают техническое обслуживание и ремонт товаров, а также выпуск, поставку и продажу в торговой и ремонтной сети в необходимых для ремонта и технического обслуживания объемах и ассортименте запасных частей в течение срока производства товаров, а после снятия их с производства — в течение срока службы, при отсутствии такового — в течение 10 лет. В указанные сроки изготовитель, исполнитель, продавец должны обеспечить наличие необходимых запасных частей.

Товар должен быть соответствующим образом подготовлен к продаже (настройка и мелкий ремонт технически сложных товаров, освобождение от тары, чистка и утюжка одежды, оправка кусков ткани, сборка и очистка от смазки велосипедов, мопедов, мотоциклов и других изделий из металла, протирка бутылок и консервных банок, зачистка, нарезка, предварительная расфасовка некоторых продовольственных товаров и т.д.)⁴.

Более подробно требования к предпродажной подготовке отражены в специальных правилах по видам товаров. Например, предпродажная подготовка автотранспортных средств выполняется в соответствии с перечнем работ, содержащихся в сервисных книжках, выдаваемых при их покупке. В ней делается обязательная отметка о проведении предпродажной подготовки таких товаров. Без указанной отметки указанный товар продаже не подлежит.

В соответствии с п.1 ст.8 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» есть еще одно важное требование: продавец обязан вместе с проданным товаром выдать потребителю товарный или кассовый чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.

В передвижной торговой сети, торговых объектах в сельской местности, где отсутствуют кассовые аппараты, потребителю продавец обязан выдать приходный кассовый ордер, отрывной талон (билет). Порядок выдачи таких документов утвержден постановлением Совета Министров Республики Беларусь и Национального Банка Республики Беларусь от 15 декабря 1994 года № 250/13 «О порядке приема денежных средств при реализации продуктов (товаров, работ, услуг) за наличный расчет и об условиях перехода на прием таких средств с помощью кассовых суммирующих аппаратов и компьютерных систем»⁵. Отказ продавца в выдаче

такого документа рассматривается как нарушение законодательства о защите прав потребителей, о налогообложении, а также правил торговли и служит основанием для привлечения виновных к ответственности.

Продавец в своей работе должен руководствоваться Законом «О защите прав потребителей», Основными правилами ведения розничной торговли и торгово-производственной деятельностью на территории Республики Беларусь, специальными правилами продажи отдельных видов товаров, санитарными правилами, другими нормативными документами, а также приказами, распоряжениями и указаниями руководителя (администрации) торгового объекта.

¹ Виноградов И., Кокорев Р. Основы потребительских знаний. Учебник. М., 1997.

² Ведомости Верховного Совета Республики Беларусь. 1993. №35. Ст.447.

³ Там же.

⁴ Собрание постановлений Правительства Республики Беларусь. 1992. № 31. Ст.568.

⁵ Собрание Указов Президента и постановлений Кабинета Министров Республики Беларусь. 1994. №14. Ст.373.