

Правила торгівлі непродовольчими товарами

Основні вимоги при здійсненні торгівлі непродовольчими товарами

Суб'єкт господарювання при здійсненні роздрібної торгівлі непродовольчими товарами повинен керуватися Господарським і Цивільним кодексами України, Законами України “Про захист прав споживачів”, “Про забезпечення санітарного та епідемічного благополуччя населення”, Порядком провадження торговельної діяльності та правилами торговельного обслуговування населення, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 № 833, Порядком гарантійного ремонту (обслуговування) або гарантійної заміни технічно складних побутових товарів, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 11.04.2002 № 506, Правилами торгівлі непродовольчими товарами, іншими нормативно-правовими актами, що регулюють торговельну діяльність.

Суб'єкт господарювання повинен забезпечити наявність на видному та доступному місці куточка покупця, у якому розміщується інформація про найменування власника або вповноваженого ним органу, книга відгуків та пропозицій, місцезнаходження і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів.

Суб'єкт господарювання самостійно вирішує питання забезпечення торговельних приміщень (місць) обладнанням, реєстраторами розрахункових операцій відповідно до законодавства та нормативних документів. Засоби вимірювальної техніки, що

використовуються у торговельній діяльності, повинні бути у справному стані, мати повірочне клеймо та проходити періодичну повірку в установленому законодавством порядку.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний забезпечити приймання, зберігання і продаж у роздрібній мережі непродовольчих товарів відповідно до вимог законодавства.

Непродовольчі товари, продаж яких може завдати шкоди здоров'ю людей, підлягають державній санітарно-епідеміологічній експертизі в установленому законодавством порядку.

Суб'єкт господарювання повинен реалізовувати непродовольчі товари, які підлягають обов'язковій сертифікації, за наявності в документах на товари реєстраційних номерів сертифіката відповідності чи свідоцтва про визнання відповідності та/або декларації про відповідність, якщо це встановлено технічним регламентом.

Працівники суб'єкта господарювання, які здійснюють обслуговування споживачів, повинні мати спеціальну професійну підготовку: знати асортимент і якісні характеристики товарів певної групи, ознаки дефектів виробничого характеру; правила підготовки товарів до продажу; принципи розміщення, викладки товарів і оформлення вітрин; способи показу і пакування товарів; правила зберігання товарів і терміни їх реалізації; порядок таврування засобів міри та ваги; правила роботи реєстраторів розрахункових операцій і порядок розрахунку із споживачами; види торговельного обладнання, інвентарю, інструментів і правила користування ними; правила поводження з тарою; правила санітарії і гігієни, а також техніки безпеки та пожежної безпеки тощо.

Працівники суб'єкта господарювання можуть мати формений одяг.

До подання товарів у торговельний (демонстраційний) зал працівники суб'єкта господарювання проводять підготовку товарів до продажу (розпакування, перевірка цілісності індивідуальної упаковки, пломб підприємства-виробника,

наявності маркувальних даних і якості, чищення, прасування, перевірка наявності інструкцій з експлуатації, технічних паспортів, гарантійних талонів, комплектність виробів, перевірка роботи в дії тощо). У разі пошкодження (потертості) маркувального ярлика підприємства-виробника суб'єкт господарювання переносить усі маркувальні дані на дублікат товарного ярлика, який засвідчує підписом особа, відповідальна за приймання товару. Дублікат товарного ярлика прикріплюється до товару.

Продаж непродуктованих товарів здійснюється методом самообслуговування, з індивідуальним обслуговуванням, за зразками або через торговельні автомати.

Суб'єкт господарювання зобов'язаний усіляко сприяти споживачу у вільному виборі товарів і додаткових послуг, на його вимогу провести перевірку якості, безпеки, комплектності, міри, ваги та ціни товарів з наданням йому контрольно-вимірвальних приладів, документів, які підтверджують якість, безпеку, ціну товарів.

Продавець зобов'язаний перевірити справність виробу, продемонструвати по змозі його роботу та ознайомити споживача з правилами користування.

У торговельному (демонстраційному) залі мають бути виставлені наявні в суб'єкта господарювання товари або їх зразки в повному асортименті.

Забороняється продаж товарів, що не мають відповідного маркування, належного товарного вигляду, на яких строк придатності не зазначено або зазначено з порушенням вимог нормативних документів, строк придатності яких минув, а також тих, що надійшли без документів, передбачених законодавством, зокрема, які засвідчують їх якість та безпеку.

Суб'єкт господарювання позначає роздрібні ціни на ярликах (цінниках) або в покажчиках цін товарів, що надходять до продажу.

Здійснюючи продаж непродовольчих товарів вітчизняного та іноземного виробництва, працівники суб'єкта господарювання зобов'язані надати споживачам необхідну, достовірну та своєчасну інформацію про товари в супровідній документації, що додається до продукції, на етикетці, а також маркуванням чи іншим способом (у доступній наочній формі), прийнятим для окремих видів товарів, яка має містити:

- назву товару, найменування або відтворення знака для товарів і послуг, за якими вони реалізуються;
- найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати вітчизняні товари;
- дані про основні властивості товару;
- відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлені нормативно-правовими актами, та застереження щодо застосування окремих товарів, якщо такі застереження встановлені нормативно-правовими актами;
- дані про ціну (тариф), умови та правила придбання товару;
- дату виготовлення;
- відомості про умови зберігання;
- гарантійні зобов'язання виробника (виконавця);
- правила та умови ефективного і безпечного використання товару;
- строк придатності (строк служби) товару, відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі наслідки в разі невиконання цих дій;
- найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування.

Стосовно товарів, які підлягають обов'язковій сертифікації, споживачу повинна надаватись інформація про їх сертифікацію.

Стосовно товарів, які за певних умов можуть бути небезпечними для життя, здоров'я споживача та його майна, навколишнього природного середовища, виробник (виконавець, продавець)

зобов'язаний довести до відома споживача інформацію про такі товари і можливі наслідки їх споживання (використання).

Інформація споживачеві повинна надаватися згідно із законодавством про мови.

Забороняється приймати до продажу та реалізовувати товари, на які нормативними документами встановлено гарантійні строки, без експлуатаційних документів (технічного паспорта або іншого документа, що його замінює, тощо). Під час продажу товару, який підлягає гарантійному ремонту (обслуговуванню) або гарантійній заміні, продавець зобов'язаний:

- у присутності споживача здійснити перевірку споживчих властивостей товару, наявності експлуатаційних документів, у тому числі гарантійного талона та відривних талонів на гарантійне обслуговування, комплектності товару, зазначеної в експлуатаційних документах;
- поінформувати споживача про правила користування товаром;
- заповнити відповідні розділи гарантійного і відривного талонів на гарантійне обслуговування;
- надати інформацію про підприємства (майстерні), що здійснюють гарантійний ремонт.

У разі, коли товар потребує проведення робіт з уведення в експлуатацію, суб'єкт господарювання зобов'язаний надати споживачу відповідну інформацію або забезпечити виконання таких робіт.

Розрахунки за продані товари та надані послуги можуть здійснюватися готівкою та/або в безготівковій формі (із застосуванням платіжних карток, платіжних чеків, жетонів тощо) відповідно до законодавства. Разом з товаром споживачеві в обов'язковому порядку видається розрахунковий документ установленної форми на повну суму проведеної операції, який засвідчує факт купівлі товару та/або надання послуги.

Відпуск товарів проводиться в упакованому вигляді, якщо інше не встановлено договором купівлі-продажу або не впливає із суті зобов'язання. Упаковка товарів повинна відповідати вимогам відповідних санітарних правил та забезпечувати збереження товарів. Вибрані споживачем непродовольчі товари за домовленістю з адміністрацією торговельного об'єкта можуть зберігатися в торговельному залі із зазначенням на виписаному товарному чеку часу оплати. Якщо споживач не вніс плату у визначений час, товар надходить у продаж. Придбані великогабаритні товари (меблі, будівельні матеріали, піаніно, холодильники, пральні машини тощо) споживач має право залишити на зберігання у суб'єкта господарювання на узгоджений строк шляхом укладення договору зберігання відповідного товару. До залишеного на зберігання товару додається копія розрахункового документа, на якій зазначається строк зберігання, а на самому товарі розміщується табличка з написом "Продано". Суб'єкт господарювання протягом зазначеного строку несе відповідальність за зберігання і якість товару.

Доставлені споживачу товари приймаються ним згідно з даними, зазначеними в розрахунковому документі. Доставка товарів споживачу оформляється замовленням-квитанцією або іншим документом із зазначенням найменування суб'єкта господарювання, прізвища споживача, його місця проживання, дати оформлення замовлення, назви товару, артикула, кількості предметів, видів і вартості послуг, часу їх виконання тощо. Доставка товарів здійснюється у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін. У разі, коли доставка не зроблена через відсутність споживача в обумовленому місці та в обумовлений час, повторна доставка здійснюється у строк згідно з домовленістю сторін. Днем передачі товару вважається день доставки товару споживачу, а якщо товар потребує спеціальної установки (підключення) чи складення – день їх здійснення, за наявності підпису споживача в супровідній документації. Водночас споживачу надаються документи із зазначенням гарантійного строку (технічний паспорт тощо). У разі виявлення

невідповідності товарів умовам продажу (даним, зазначеним у розрахунковому документі), некомплектних або товарів неналежної якості споживач може відмовитися від прийняття цих товарів. У цьому разі оформляється акт, у якому зазначаються причини відмови. На підставі акта суб'єкт господарювання повинен доставити споживачеві товари без недоліків або повернути вартість товарів та послуг. Витрати, пов'язані із заміною товарів, здійснюються за рахунок суб'єкта господарювання.

Суб'єкт господарювання може надавати додаткові послуги, перелік і вартість яких визначаються відповідно до вимог законодавства.

У разі неякісного складання та установки товарів споживач може вимагати безкоштовного усунення недоліків.

Суб'єкт господарювання забезпечує безкоштовну установку, включення і пуск технічно складних товарів, якщо нормативною документацією та правилами користування ними не допускаються включення і пуск їх безпосередньо споживачем, а також складання меблів у споживача у строк не пізніше 7 днів з моменту оформлення покупки, якщо інший строк не встановлено згідно з домовленістю сторін.

Споживач має право обміняти непродуктовий товар належної якості на аналогічний у продавця, у якого він був придбаний, якщо товар не задовольнив його за формою, габаритами, фасоном, кольором, розміром або з інших причин не може бути ним використаний за призначенням. Споживач має право на обмін товару належної якості протягом чотирнадцяти днів, не рахуючи дня купівлі. Обмін товару належної якості провадиться, якщо він не використовувався і якщо збережено його товарний вигляд, споживчі властивості, пломби, ярлики, а також розрахунковий документ, виданий споживачу разом з проданим товаром.

Перелік товарів належної якості, що не підлягають обміну (поверненню):

- фотоплівки, фотопластинки, фотографічний папір
- корсетні товари
- парфюмерно-косметичні вироби
- пір'яно-пухові вироби
- дитячі іграшки м'які
- дитячі іграшки гумові надувні
- зубні щітки
- мундштуки
- апарати для гоління
- помазки для гоління
- розчіски, гребенці та щітки масажні
- сурдини (для духових музичних
- інструментів) скрипічні підборіддя
- рукавички
- тканини
- тюлегардинні і мереживні полотна
- килимові вироби метражні
- білизна натільна
- білизна постільна
- панчішно-шкарпеткові вироби
- товари в аерозольній упаковці
- друковані видання
- лінійний та листовий металопрокат, трубна продукція, пиломатеріали, погонажні (плінтус, наличник), плитні матеріали (деревноволокнисті та деревностружкові плити, фанера) і скло, нарізані або розкроєні під розмір, визначений покупцем (замовником)
- аудіо-, відеокасети, диски для лазерних систем зчитування із записом
- вироби з натурального та штучного волосся (перуки)
- товари для немовлят (пелюшки, соски, пляшечки для годування тощо)
- інструменти для манікюру, педикюру (ножиці, пилочки тощо)
- ювелірні вироби з дорогоцінних металів, дорогоцінного каміння, дорогоцінного каміння органічного утворення та напівдорогоцінного каміння

Якщо на момент обміну аналогічного товару немає у продажу, споживач має право або придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості, або розірвати договір та одержати назад гроші в розмірі вартості повернутого товару, або здійснити обмін товару на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в продаж. Продавець зобов'язаний у день надходження товару в продаж повідомити про це споживача, який вимагає обміну товару.

При розірванні договору купівлі-продажу розрахунки із споживачем проводяться, виходячи з вартості товару на час його купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві в день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші в день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

Належна робота (застосування, використання) товару, у тому числі комплектуючих виробів, має забезпечуватися протягом гарантійного строку, встановленого нормативно-правовими актами, нормативними документами чи договором. У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку недоліків споживач у порядку та в строки, що встановлені законодавством, має право вимагати:

- пропорційного зменшення ціни;
- безоплатного усунення недоліків товару в розумний строк;
- відшкодування витрат на усунення недоліків товару.

У разі виявлення протягом встановленого гарантійного строку істотних недоліків, які виникли з вини виробника товару (продавця, виконавця), або фальсифікації товару, підтверджених за необхідності висновком експертизи, споживач у порядку та в строки, що встановлені законодавством, і на підставі обов'язкових для сторін правил чи договору має право за своїм вибором вимагати від продавця або виробника:

- розірвання договору та повернення сплаченої за товар

грошової суми;

- вимагати заміни товару на такий же товар або на аналогічний, з числа наявних у продавця (виробника), товар.

Продавець, виробник (підприємство, що задовольняє вимоги споживача) зобов'язані прийняти товар неналежної якості в споживача, видати йому документ, що підтверджує одержання товару, і задовольнити його вимогу на підставі письмової заяви, яка подається споживачем у двох примірниках. Один примірник цієї заяви повертається споживачу з відміткою продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача), дати прийняття заяви, прізвища, ініціалів та посади працівника, який прийняв заяву, другий – залишається у продавця, виробника (підприємства, що задовольняє вимоги споживача). У разі, коли під час гарантійного строку необхідно визначити причини втрати якості продукції, продавець (виконавець, виробник) зобов'язаний у триденний строк з дня одержання від споживача письмової згоди організувати проведення експертизи продукції. Експертиза проводиться за рахунок продавця (виконавця, виробника). Якщо у висновках експертизи буде доведено, що недоліки виникли після передачі продукції споживачеві внаслідок порушення ним установлених правил використання, зберігання чи транспортування або дій третіх осіб, вимоги споживача не підлягають задоволенню, а споживач зобов'язаний відшкодувати продавцю (виконавцю, підприємству, яке виконує його функції) витрати на проведення експертизи. Споживач, продавець (виконавець, виробник) мають право на оскарження висновків експертизи в судовому порядку.

За наявності товару вимога споживача про його заміну підлягає негайному задоволенню, а в разі виникнення потреби в перевірці якості – протягом чотирнадцяти днів або за домовленістю сторін. У разі відсутності товару вимога споживача про його заміну підлягає задоволенню у двомісячний строк з моменту подання відповідної заяви. Якщо задовольнити вимогу споживача про заміну товару в установлений строк неможливо, споживач

управі на свій вибір пред'явити продавцю, виробнику (підприємству, що виконує їх функції) інші вимоги, передбачені пунктом 29 цього розділу.

При пред'явленні споживачем вимоги про безоплатне усунення недоліків товару вони повинні бути усунуті протягом чотирнадцяти днів з дати його пред'явлення або за згодою сторін в інший строк.

На письмову вимогу споживача на час ремонту йому надається (з доставкою) товар аналогічної марки (моделі, артикулу, модифікації) незалежно від моделі. Для цього продавець, виробник зобов'язані створювати (мати) обмінний фонд товарів. Перелік таких товарів:

- Телевізори
- Мікрохвильові печі
- Магнітоли
- Кухонні машини
- Магнітофони
- В'язальні машини
- Радіоприймачі
- Пилососи
- Холодильники
- Електропраски
- Морозильники
- Електроміксери
- Пральні машини
- Електросоковижималки
- Апарати телефонні, у тому числі мобільного зв'язку
- Персональні комп'ютери та комплектуючі частини до них
- Апаратура для відеозапису та відтворення зображення і звуку
- Електрочайники
- Електрофени
- Електрокавоварки

Під час заміни товару з недоліками на товар аналогічної марки

(моделі, артикулу, модифікації) належної якості, ціна на який змінилася, перерахунок вартості не провадиться. Під час заміни товару з недоліками на такий же товар іншої марки (моделі, артикула, модифікації) належної якості перерахунок вартості товару з недоліками у разі підвищення ціни провадиться, виходячи з його вартості на час обміну, а в разі зниження ціни – виходячи з вартості на час купівлі. При розірванні договору розрахунки із споживачем у разі підвищення ціни на товар провадяться виходячи з його вартості на час пред'явлення відповідної вимоги, а в разі зниження ціни – виходячи з вартості товару на час купівлі. Гроші, сплачені за товар, повертаються споживачеві в день розірвання договору, а в разі неможливості повернути гроші в день розірвання договору – в інший строк за домовленістю сторін, але не пізніше ніж протягом семи днів.

За кожний день затримки виконання вимоги про надання товару аналогічної марки (моделі, артикула, модифікації) та за кожний день затримки усунення недоліків понад установлений строк (чотирнадцять днів) споживачеві виплачується неустойка відповідно в розмірі одного відсотка вартості товару.

При усуненні недоліків шляхом заміни комплектуючого виробу або складової частини товару, на які встановлено гарантійні строки, гарантійний строк на новий комплектуючий виріб і складову частину обчислюється починаючи від дня видачі споживачеві товару після ремонту.

Вимоги споживача розглядаються після пред'явлення споживачем розрахункового документа, а щодо товарів, на які встановлено гарантійний строк, – технічного паспорта чи іншого документа, що його замінює, з позначкою про дату продажу.

На сезонні товари (одяг, хутряні та інші вироби) гарантійний строк обчислюється з:

Одяг, хутряні та інші вироби

весняно-літнього асортименту – з 1 квітня

осінньо-зимового асортименту – з 1 жовтня

Взуття

зимового асортименту – з 15 листопада по 15 березня

весняно-осіннього асортименту – з 15 березня по 15 травня та з 15 вересня по 15 листопада

літнього асортименту – з 15 травня по 15 вересня

У гарантійні строки на сезонні товари не включається час іншого сезону (міжсезонний період).

Стосовно продукції, на яку гарантійні строки або строк придатності не встановлено, споживач має право пред'явити продавцю (виробнику, виконавцю) відповідні вимоги, якщо недоліки було виявлено протягом двох років.

Доставка великогабаритних товарів і товарів вагою понад п'ять кілограмів продавцю, виробнику та їх повернення споживачеві здійснюються за рахунок продавця, виробника.

Джерело: Законодавство України.