**СОДЕРЖАНИЕ**

Введение продажа товар коммерческий торговый обслуживание

1. Правила продажи товаров
2. Продажа товара по определённым правилам

2.1 Продажа товаров по образцам

2.2 Продажа товаров длительного пользования

3. Правила работы розничных торговых предприятий

4. Порядок расчётов с покупателями

5. основные элементы процесса продажи и правила продажи товаров на предприятии ИП Бугреевой

Заключение

Библиографический список

**ВВЕДЕНИЕ**

Отношения между покупателями и продавцами при продаже отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров регулируют разработанные в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" Правила продажи отдельных видов товаров.

При этом под покупателем принимается гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а под продавцом - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, осуществляющие продажу товаров по договору розничной купли-продажи.

Продажа товаров является важнейшим из объектов деятельности торгового предприятия, и при этом она требует соблюдения определённых правил, без которых реализация товара не возможна.

Таким образом, соблюдение правил продажи товаров неотъемлемая часть коммерческой работы розничных торговых предприятий.

Продажа населению продовольственных и непродовольственных товаров осуществляется на предприятиях розничной торговли всех форм собственности в соответствии с Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными Правительством Российской Федерации. Эти правила содержат основные положения о порядке приемки, хранения и продажи определенных товаров. Кроме того, торговля отдельными группами товаров детализируется в соответствующих правилах их продажи в розницу.

**1. ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ**

Правилами установлено, что ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы обслуживания продавец определяет самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

В случае разносной торговли (на дому, по месту работы и учебы, на транспорте, на улице и в иных местах) не допускается продажа продовольственных товаров (за исключением мороженного, безалкогольных напитков и пива, кондитерских и хлебобулочных изделий в упаковке изготовителя товаров), лекарственных препаратов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, оружия и патронов к нему.

Продавец обязан соблюдать требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах.

В распоряжении должны иметься необходимые помещения, оборудование и инвентарь, позволяющие сохранить качество и безопасность товаров при их хранении и реализации в месте продажи, обеспечить надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров.

Средства измерения должны содержаться в исправном состоянии и представляться на метрологическую поверку в установленном порядке.

Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений и предоставлять ее покупателю по его требованию.

На вывеске торговой организации должны быть приведены ее фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем. Другая необходимая информация размещается в удобных для ознакомления покупателей местах.

При осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

До сведения покупателей в наглядной и доступной форме своевременно должна быть доведена необходимая и достоверная информация о товарах и их изготовителях, обеспечивающая возможность правильного выбора товаров.

При этом необходимо отметить, что на территории Российской Федерации запрещена продажа продовольственных и непродовольственных товаров без информации их на русском языке.

Покупателю обязательно предоставляется информация, подтверждающая соответствие товаров установленным требованиям (например, в виде их маркировки знаком соответствия). Он вправе потребовать от продавца один из следующих документов:

сертификат или декларацию в соответствии;

копию сертификата, заверенную держателем его подлинника, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок его действия, наименование изготовителя или поставщика, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика) с указанием его адреса и телефона.

Кроме того, покупателю предоставляется информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о формах обслуживания при продаже товаров.

Объем информации о товаре и его изготовителе, передаваемый покупателю вместе с товаром, должен соответствовать обязательным требованиям стандартов.

Продовольственные товары, упакованные или расфасованные на территории Российской Федерации, должны быть снабжены информацией о месте их изготовления. Кроме того, в соответствии с требованиями Федерального закона "О качестве и безопасности пищевых продуктов" на этикетках или ярлыках либо листках-вкладышах упакованных пищевых продуктов кроме информации, состав которой определяется законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей, с учетом видов пищевых продуктов должна быть указана следующая информация на русском языке:

- о пищевой ценности (калорийности, содержании белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);

- о назначении и об условии применения (в отношении продуктов детского питания, продуктов диетического питания и биологически активных добавок);

- о способах и об условиях изготовления готовых блюд (в отношении концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов);

- об условиях хранения (в отношении пищевых продуктов, для которых установлены требования к условиям их хранения);

- о дате изготовления и дате упаковки пищевых продуктов. Требования к информации для потребителей о непродовольственных

товарах отечественного или импортного производства, реализуемых на территории Российской Федерации, установлены ГОСТ Р 51121-97 "Товары непродовольственные. Информация для потребителя. Общие требования". В соответствии с этим стандартом информация для потребителя в зависимости от вида и технической сложности товара должна быть представлена в виде текстового документа (паспорта, формуляра, руководства по применению и др.), прикладываемого к товару, или в виде маркировки, или и того, и другого одновременно.

Информация должна содержать следующие данные, наносимые на товар изготовителем или продавцом:

- наименование товара;

- наименование страны-изготовителя;

- наименование фирмы-изготовителя (дополнительно оно может быть обозначено буквами латинского алфавита);

- основное назначение товара или область его применения;

- правила и условия безопасного хранения, транспортирования, безопасного и эффективного использования, ремонта, восстановления, утилизации и т.п.;

- основные потребительские свойства или характеристики;

- информацию об обязательной сертификации;

- юридический адрес изготовителя и (или) продавца.

В зависимости от вида и технической сложности товара информация может включать в себя также следующие данные:

- массу нетто, основные размеры, объем или количество;

- состав (комплектность);

- товарный знак или товарную марку изготовителя (при наличии);

- дату изготовления;

- срок годности или срок службы;

- обозначение нормативного или технического документа, по которому изготавливается товар (для товаров отечественно производства);

- информацию о добровольной сертификации (при наличии);

- информацию о знаке соответствия товара государственным стандартам (на добровольной основе);

- штриховой код товара (при наличии).

Сведения о товаре могут дополняться и другой информацией, в том числе о его безопасности, экономичности и энергоэкономичности, но только при подтверждении этих характеристик компетентными органами.

Для отечественных товаров информация для потребителя должна быть дополнена в соответствии с требованиями других государственных стандартов или других нормативных документов, регламентирующих требования к маркировке непродовольственных товаров.

Если приобретаемый товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток, то покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Об имеющихся в товаре недостатках продавец должен предупредить покупателя не только в устной, но и письменной форме (на ярлыке товара, товарном чеке или иным способом).

При продаже товаров покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с ними. Он вправе осмотреть предлагаемый товар или демонстрации его действия, если это позволяет характер товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле. В случаях, предусмотренных действующим законодательство или условиями договора, продавец обязан проверить качество и безопасность предлагаемого для продажи товара, то есть произвести его осмотр, испытание, анализ, экспертизу и т.п.

Все реализуемые товары должны иметь единообразные и четко оформленные ценники с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника. При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товара, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

Расчеты с покупателями за товары осуществляются с применением контрольно-кассовых машин, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара.

При разносной торговле покупателю вместе с товаром передается товарный чек, в котором указываются наименование товара и сведения о продавце, дата продажи, количество и цена товара, а также проставляется подпись представителя продавца. На продовольственные товары, реализуемые вразнос, товарный чек не выписывается.

Услуги, предлагаемые продавцом в связи с продажей товаров, могут оказываться только с согласия покупателя. Он вправе отказаться от них, а также потребовать от продавца возврата сумм, уплаченных за услуги, предоставленные без его согласия.

Продажа одних товаров не может быть обусловлена продавцом обязательным приобретением других товаров или обязательным оказанием услуг в связи с их продажей. Исключение составляют случаи, когда без требования покупателя об обмене или возврате товара подлежат удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца.

Некоторые товары надлежащего качества не могут быть обменены или возвращены продавцу. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать от него:

- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);

- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- соразмерного уменьшения покупной цены; незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

- возмещения расходов, понесенных покупателем или третьим лицом на устранение недостатков товара.

При этом покупатель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству (обнаружения неустранимых недостатков, которые не могут быть устранены без несоразмерных расходов или затрат времени, либо выявляются неоднократно, либо проявляются вновь после их устранения, и других подобных недостатков).

Покупатель может отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за него денежной суммы. При этом товар ненадлежащего качества возвращается по требованию продавца и за его счет.

Из суммы, уплачиваемой покупателю за возвращенный товар, продавец не вправе удерживать сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за его полного или частичного использования, потери им товарного вида или других подобных обстоятельств.

Кроме рассмотренных выше вопросов Правилами продажи отдельных видов товаров также установлен порядок предпродажной подготовки и продажи:

- продовольственных товаров;

- текстильных, трикотажных, швейных и меховых товаров и обуви;

- технически сложных товаров бытового назначения;

- парфюмерно-косметических товаров;

- автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов;

- изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней;

- лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения;

- животных и растений;

- товаров бытовой химии;

- пестицидов и агрохимикатов;

- экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм;

- оружия и патронов к нему;

- строительных материалов и изделий;

- мебели;

- сжиженного углеводородного газа;

- непериодических изданий;

- непродовольственных товаров, бывших в употреблении. Контроль над выполнением рассмотренных Правил осуществляют

федеральные органы исполнительной власти и их территориальные органы в пределах своей компетенции.

В Законе "О защите прав потребителей" изложены основные принципы и правила, применяемые к любому договору купли-продажи, однако особенности продажи отдельных видов товаров регулируются специальными нормами.

Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года № 55 утверждены Правила продажи отдельных видов товаров, содержащие общие положения, а также особенности продажи шести укрупненных групп товаров: продовольственные; текстильные, трикотажные, швейные, меховые, обувь; технически сложные; парфюмерно-косметические; легковые автомобили, мототехника, прицепы и номерные агрегаты; изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней; лекарственные препараты и изделия медицинского назначения, животные и растения, бытовая химия, пестициды и агрохимикаты, экземпляры фильмов, воспроизведенных на видеоносителях, оружие и патроны к нему; особенности продажи строительных материалов и изделий, мебели, сжиженного углеводородного газа, непериодических изделий, непродовольственных товаров бывших в употреблении.

По некоторым группам товаров в содержание предпродажной подготовки включено указание о проверке качества товара продавцом по внешним признакам.

Объем проверки определяется характером товара и должен обеспечивать демонстрацию его основных потребительских свойств. Продавец обязан при продаже товара проводить проверку качества и безопасности независимо от требований потребителя, если это предусмотрено законодательством РФ, обязательными требованиями государственных стандартов и договором. Порядок проверки качества регулируется статьей 474 ГК РФ.

В качестве примера рассмотрим раздел Правил регламентирующий особенности продажи технически сложных товаров.

Бытовые радиоэлектронная аппаратура, средства связи, вычислительная и множительная техника, киноаппаратура, часы и 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.

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. Лицо, осуществляющее продажу, по требованию покупателя проверяет в его присутствии качество товара, его комплектность, наличие 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. Информацию об организациях, выполняющих указанные работы, продавец обязан довести до сведения покупателя при продаже товаров. Если стоимость сборки (установки) товара включена в его стоимость, то указанные работы должны выполняться продавцом или соответствующей организацией бесплатно.

Из действующих правил отдельных видов договоров купли-продажи следует отметить:

1. Правила продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит, утвержденные постановлением Совета Министров Правительства РФ от 9 сентября 1993 года №895;
2. Правила продажи товаров по образцам, утвержденные постановлением

Правительства РФ от 21 июля 1997 года №918;

1. Правила комиссионной торговли непродовольственными товарами, утвержденные постановлением Правительства от 6 июня 1998 года №569.

В качестве примера рассмотрим Правила продажи товаров по образцам. Они разработаны в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей" и определяют порядок продажи товаров по образцам и оказания в связи с такой продажей услуг, а также регулируют отношения между покупателем и продавцом товаров.

При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами или предложенными описаниями товаров, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором.

Продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Для ознакомления покупателей представляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров. Данные образцы должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудование и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами.

В организации, осуществляющей продажу товаров по их описаниям, покупателю представляются каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

Договор может быть заключен в месте продажи товара по образцам путем составления документа, подписанного сторонами, либо путем передачи покупателем сообщения о намерении приобрести товар посредством почтовой, телеграфной, телетайпной, телефонной, электронной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что сообщение исходит от покупателя, а также в иной форме, согласованной продавцом и покупателем, при непосредственном заключении договора.

Договор считается заключенным с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, в месте его продажи или с момента получения продавцом сообщения о намерении покупателя приобрести товар на условиях, предложенных продавцом.

Покупатель до передачи ему товара вправе отказаться от исполнения договора при условии возмещения продавцу расходов, понесенных в связи с совершением действий по выполнению договора.

Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором.

Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю относящиеся к нему документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и другие).

В случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре, упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязанность по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом.1

Особенности продажи отдельных групп товаров охватывают в основном особенности информации об этих товарах и предпродажной подготовки.

Общие положения Правил в значительной части воспроизводят соответствующие нормы Гражданского кодекса РФ и Закона РФ "О защите прав потребителей".

**2. ПРОДАЖА ТОВАРОВ ПО ОПРЕДЕЛЁННЫМ ПРАВИЛАМ**

**2.1 Продажа товаров по образцам**

Одной из форм торгового обслуживания, получившей широкое распространение, является продажа товаров по образцам, которые предоставляются продавцом покупателю для ознакомления и выбора. Такая форма обслуживания применяется в основном при реализации через розничную торговую сеть крупногабаритных, громоздких товаров, требующих значительных трудозатрат, времени и торговых помещений для их демонстрации. Поэтому наиболее рациональным способом розничной торговли подобными товарами является продажа по одному или нескольким образцам, полностью собранным, подключенным, отрегулированным и т. д., т. е. готовым к эксплуатации потребителем. К таким товарам относятся большие комплекты мебели, товары бытового и хозяйственного назначения — холодильники, кондиционеры и т. д. Более того, существует также целый ряд товаров, которые другим способом реализовать просто невозможно, например садовые домики и другие предметы ремонтно-строительного назначения. Однако не только эти товары продаются по образцам. Стремительно развивается сеть дополнительных услуг населению (в частности, доставка товаров на дом), и сегодня по представленным образцам можно приобрести довольно широкий круг товаров.

Действующее законодательство предусматривает определенные правила торговли подобным образом. Договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара (его описанием, каталогом товаров и т. п.), предложенным продавцом.

Такой договор розничной купли-продажи по образцу считается выполненным с того момента, когда товар доставлен в место, указанное в договоре. Это условие справедливо, если действующее законодательство, другие правовые акты или условия договора розничной купли-продажи не предусматривают исполнения новых обязательств покупателя или продавца.

До момента передачи ему приобретенного товара за покупателем сохраняется право отказаться от исполнения договора. При этом, однако, покупатель обязан возместить продавцу необходимые расходы, которые тот понес в связи с исполнением своих обязательств по выполнению данного договора.

В качестве покупателя могут быть представлены как физические лица (граждане), так и юридические лица. Понятие "продавец", в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей", означает организацию, независимо от ее формы собственности, а также индивидуального предпринимателя, который реализует товары по договору розничной купли-продажи, причем приобретаемые покупателем товары должны быть использованы им для личных бытовых нужд.

Основным нормативным актом, регламентирующим правила и порядок розничной торговли товарами по образцам, являются Правила продажи товаров по образцам, утвержденные Постановлением Правительства Российской Федерации от 21 июля 1997 г. № 918.

Розничной продаже по образцам подлежат как отечественные, так и импортные товары, перечень которых продавец определяет самостоятельно в зависимости от целесообразности применения данного вида торговли и имеющегося в наличии ассортимента товаров.

При продаже товаров по образцам покупателю предоставляется возможность самостоятельно или с помощью продавца ознакомиться с демонстрируемыми образцами или предложенными описаниями товаров, выбрать и приобрести необходимые товары, передаваемые покупателю после их доставки в указанное им место, если иное не предусмотрено договором.

При продаже товаров по образцам продавец обязан предложить покупателю услуги по доставке товаров путем их пересылки почтовыми отправлениями или перевозки любыми видами транспорта, а также по подключению, наладке и пуску в эксплуатацию технически сложных товаров, которые по техническим требованиям не могут быть пущены в эксплуатацию без участия соответствующих специалистов.

Продавцом могут также предоставляться другие услуги при продаже товаров по образцам (по сборке, установке, подключению, наладке и сервисному обслуживанию товаров).

Продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о своей организации и режиме ее работы, а также о товарах и их изготовителях в соответствии с законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Информация о товарах (для импортных товаров — на русском языке) и их изготовителях должна содержать:

* наименование товара;
* фирменное наименование (наименование) и место нахождения (юридический адрес) изготовителя товара, для импортного товара — наименование страны происхождения товара;
* обозначение стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;
* сведения об основных потребительских свойствах, качестве и безопасности товара;
* правила и условия эффективного и безопасного использования товара;
* цену, порядок и условия оплаты товара (предварительная оплата, оплата после доставки и передачи товара покупателю и другие условия);
* гарантийный срок, если он установлен для конкретного вида товара;
* срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного вида товара;
* сведения о сертификации товара, подлежащего обязательной сертификации;
* способ и срок извещения покупателем продавца о согласии заключить договор;
* способы, сроки и условия доставки и передачи товара потребителю и оказания других услуг, предлагаемых продавцом.

Информация о продавце, товарах и их изготовителях, об условиях продажи товаров по образцам и оказания услуг предоставляется покупателю при демонстрации образцов товаров, в их описаниях в месте продажи товаров либо в описании, рекламе товаров с предложением их продажи, рассылаемых продавцом неопределенному кругу покупателей с использованием услуг организации почтовой связи или распространяемых в средствах массовой информации или любыми другими способами, не запрещенными законодательством Российской Федерации.

Отношения между продавцом и организациями почтовой связи, транспорта и сервисного обслуживания регулируются соответствующим законодательством Российской Федерации.

Требования к содержанию рекламы, распространяемой при продаже товаров по образцам, устанавливаются законодательством Российской Федерации о рекламе.

В организации, осуществляющей продажу товаров по образцам, должны быть выделены помещения для демонстрации образцов предлагаемых к продаже товаров.

Для ознакомления покупателям предоставляются образцы предлагаемых товаров всех артикулов, марок и разновидностей, комплектующих изделий и приборов, фурнитуры и других сопутствующих товаров.

Образцы товаров, предлагаемых к продаже, должны быть выставлены в месте продажи в витринах, на прилавках, подиумах, стендах, специальных пультах, оборудование и размещение которых позволяет покупателям ознакомиться с товарами.

При продаже комплексов (наборов) мебели в демонстрационном помещении (торговом зале) могут оформляться интерьеры, имитирующие жилые, бытовые помещения, кухни с использованием других предметов, а также стенды с образцами тканей или отделочных материалов, применяемых для производства изделий.

Образцы товаров, требующие ознакомления покупателей с их устройством и действием, демонстрируются в присутствии продавца-консультанта.

Образцы товаров, предлагаемых к продаже, демонстрируются в собранном, технически исправном состоянии, без наружных повреждений. Изделия аудио- и видеотехники, музыкальные товары, фото- и киноаппаратура, часы, бытовая техника и другие товары, не требующие специального оборудования для подключения и пуска в эксплуатацию, демонстрируются в действующем состоянии.

Продавец должен осуществлять периодическое обновление выставленных образцов с учетом предупреждения потери их качества.

В организации, осуществляющей продажу товаров по их описаниям, покупателю предоставляются каталоги, буклеты, проспекты, фотографии или другие информационные материалы, содержащие полную, достоверную и доступную информацию, характеризующую предлагаемый товар.

Передача покупателю товара, приобретенного по образцу, может быть произведена путем пересылки его почтовыми отправлениями, перевозки железнодорожным, автомобильным, воздушным или водным транспортом с доставкой товара по месту, указанному покупателем в договоре.

В случаях, предусмотренных договором, передача покупателю товара может быть произведена продавцом непосредственно после оплаты товара в месте продажи.

Продавец обязан передать товар покупателю в порядке и в сроки, установленные в договоре.

Если в договоре срок доставки товара не определен и отсутствуют возможности определить этот срок, то товар должен быть передан продавцом в разумный срок.

Обязательство, не исполненное в разумный срок, продавец должен выполнить в 7-дневный срок со дня предъявления покупателем требования об его исполнении.

Пересылке товаров Почтой или перевозке соответствующим видом транспорта подлежат товары, транспортировка которых не запрещена законодательством Российской Федерации.

Установка, подключение, наладка и пуск в эксплуатацию отдельных технически сложных товаров, на которые в соответствии с технической и эксплуатационной документацией установлено запрещение на самостоятельное выполнение этих процедур покупателем, а также обязательный инструктаж о правилах пользования товарами производятся сервисными службами продавца или другими организациями, с которыми продавец имеет договоры на техническое обслуживание реализуемых им товаров.

Оказание этих услуг должно быть осуществлено в сроки, определенные соглашением сторон, но не позднее 7 календарных дней с момента доставки товара покупателю.

Договор считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, то с момента доставки товара по месту жительства покупателя или получателя, если иное не было предусмотрено договором.

Если одним из условий договора является оказание услуг, договор считается исполненным с момента выполнения этих услуг.

В случае если доставка товара произведена в установленные договором сроки, но товар не был передан покупателю по его вине, новая доставка производится в новые сроки, согласованные с продавцом после повторной оплаты покупателем стоимости услуги по доставке товара.

Продавец обязан передать покупателю товар, который полностью соответствует его образцу или описанию, качество которого соответствует информации, предоставленной покупателю при заключении договора, а также информации, доведенной до его сведения при передаче товара (в техническом паспорте на товар, правилах его использования, на этикетке или ярлыке, прикрепленном к товару, на самом товаре или его упаковке либо другими способами, предусмотренными для отдельных видов товаров).

При отсутствии в договоре условий, связанных с качеством товара, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется. Если продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, он обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

Если в установленном порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец обязан передать покупателю товар, соответствующий этим требованиям.

Одновременно с товаром продавец обязан передать покупателю сопутствующие документы (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации и другие).

В случае если доставленный товар передается покупателю или получателю по месту его жительства или иному указанному им адресу, товар принимается покупателем или получателем в соответствии с данными сопроводительного документа (извещение, квитанция) на товар.

В случае, когда покупателю передается товар с нарушением условий договора о количестве, ассортименте, комплектности, таре и (или) упаковке товара, он обязан не позднее 20 дней после получения товара известить продавца об этих нарушениях.

При обнаружении нарушений условий договора о качестве товара в течение гарантийного срока или срока годности (службы) товара или в течение 6 месяцев, если гарантийный срок или срок годности (службы) не установлен, покупатель обязан известить продавца об этих нарушениях, но не позднее 20 дней после окончания этих сроков. В указанные сроки товар может быть возвращен продавцу, который обязан его принять и в случае необходимости провести проверку его качества.

Последствия невыполнения покупателем указанных требовании определяются в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

Покупатель, которому продан товар ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены продавцом, вправе по своему выбору потребовать:

• незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара;

• возмещения расходов на устранение недостатков;

• соразмерного уменьшения покупной цены;

• замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;

• расторжения договора.

Покупатель вправе требовать замены технически сложного или дорогостоящего товара в случае существенного нарушения требований к его качеству.

Сроки исполнения указанных требований продавцом определяются в соответствии с законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

Продавец наряду с удовлетворением требований покупателя, которому продан товар ненадлежащего качества, возмещает ему убытки, понесенные в связи с этим.

При отказе продавца передать товар покупатель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, когда продавец, получивший сумму предварительной оплаты товара, не исполняет обязательств по его передаче в установленный договором срок, покупатель вправе требовать передачи оплаченного товара или возврата суммы предварительной оплаты за товар, не переданный продавцом. При этом с указанной суммы продавец уплачивает проценты в порядке, определяемом в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации.

Требования покупателя, связанные с расторжением договора, устранением нарушений его условий, недостатками товара, возмещением убытков, передаются продавцу в письменной форме с приложением необходимых документов, обосновывающих эти требования (документ, удовлетворяющий факт покупки в отношении товаров, на которые установлены гарантийные сроки или сроки годности (службы), технический паспорт или иной заменяющий его документ, гарантийный та/юн, а также документы, подтверждающие недостатки товара и убытки, причиненные покупателю в связи с ненадлежащим качеством товара).

В соответствии с Правилами доставка оплаченных товаров осуществляется не позднее 3 дней с момента оформления и оплаты покупки. Доставка и сборка или установка производятся, как правило, в один день, а если это невозможно, то собирается и устанавливается товар не позднее 2 дней с момента доставки. Датой продажи (исполнения договора розничной купли-продажи) считается день, когда покупателю доставлен приобретенный им товар.

Существует целый ряд товаров, использование и включение которых регламентируют определенные стандарты или технические условия и правила пользования отдельными видами технически сложных изделий. Все это осуществляют на дому у покупателя представители магазина (продавца): механик, мастер, или, по поручению (договору) магазина, специалисты мастерской гарантийного обслуживания, а самостоятельное подключение покупателем категорически запрещается. Установка таких изделий, а также инструктаж о правилах пользования проводятся бесплатно не позднее недельного срока с момента покупки или со дня обращения покупателем в мастерскую или магазин. За исключением данных услуг, обусловленных спецификой товара, от остальных (доставка, сборка и т. д.) покупатель вправе отказаться, и тогда обязанность по их выполнению с продавца снимается.

Оплаченный покупателем товар доставляется ему на дом в соответствии с данными, указанными в товарном чеке. После передачи товара покупатель расписывается в сопроводительном документе и тем самым подтверждает исполнение договора розничной купли-продажи и осуществление доставки товара. Одновременно с этим покупателю обязаны передать комплект технической документации на товар со штампом магазина и подписью продавца с указанием даты продажи.

Если продавец доставил товар в сроки, соответствующие договору розничной купли-продажи, но покупатель по каким-либо причинам отсутствует на месте, и товар не был передан ему по этой причине, то еще раз товар должен быть доставлен продавцом в течение 5 дней после повторной оплаты покупателем данной услуги. Сборка или установка в таких случаях производится в течение 2 дней с момента передачи товара.

Если продавец не выполнил или выполнил ненадлежащим образом свои обязательства по доставке или сборке и установке товара, то он обязан выплатить покупателю за каждый день просрочки (или час, если договором купли-продажи срок определен в часах) неустойку в размере трех процентов от стоимости услуг (работы), а если стоимость услуги (работы) отдельно в договоре не определена — те же проценты от общей стоимости заказа, вплоть до начала оказания услуги (выполнения работы) или предъявления покупателем других требований, предусмотренных законом РФ "О защите прав потребителей"

Обслуживание доставленных на дом покупателю товаров (сборка и установка крупногабаритных изделий), включая пуск и подключение технически сложных товаров, производится силами продавца или других организаций, выполняющих эти обязанности по договору с продавцом или изготовителем. И если в процессе их выполнения в товаре обнаруживаются недостатки, которые не были оговорены продавцом при заключении договора розничной купли-продажи, или при передаче доставленного покупателю товара, либо такие недостатки обнаружены покупателем в период гарантийного срока, а если таковой не установлен, то в течение шести месяцев после передачи товара покупателю, он вправе в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей" по своему выбору предъявить продавцу товара следующие требования:

• безвозмездно устранить выявленные недостатки товара или возместить расходы на их исправление непосредственно покупателем или третьим лицом;

• соразмерно снижению качества приобретенного товара уменьшить его покупную цену;

• заменить этот товар, на товар аналогичной марки, модели, артикула и т. п.;

• произвести замену товара на такой же, но другой марки, модели, артикула и т. п. с соответствующим перерасчетом покупной цены;

• расторгнуть договор розничной купли-продажи и возместить все понесенные в связи с этим убытки.

Все претензии покупателя по качеству доставленного товара или отказ от его приемки должны быть оформлены в письменном виде. При этом покупатель обязан предъявить товарный (кассовый) чек, а если на товар установлен гарантийный срок, — еще и технический паспорт или заменяющий его документ.

Сроки предъявления этих требований покупателя исчисляются со дня доставки ему товара, а в тех случаях, когда товар нуждается в специальной установке (подключений, регулировке и т. п.) или сборке - "со дня оказания данных услуг. Бывает, что день доставки товара покупателю, а также дату установки (подключения, регулировки и т. д.), сборки установить невозможно, тогда этот срок исчисляется со дня заключения договора розничной купли-продажи.

Необходимо учитывать, что продавец несет ответственность за соблюдение установленных законодательством или договором розничной купли-продажи сроков доставки товара покупателю и за качество других предоставляемых услуг. И в случае нарушения этих сроков доставки товара покупатель имеет право по своему выбору:

• назначить продавцу новый срок, в течение которого он должен доставить, собрать или установить доставленный товар;

• поручить выполнение данной услуги другому исполнителю за счет продавца;

• потребовать уменьшения стоимости услуги;

• расторгнуть договор розничной купли-продажи и потребовать от продавца возмещения понесенных в связи с этим убытков.

Если же некачественной оказалась услуга по сборке или установке товара, то покупатель вправе по своему выбору потребовать:

• безвозмездного устранения недостатков в назначенный покупателем срок;

• соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу;

• возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Кроме того, покупатель вправе расторгнуть договор розничной купли-продажи, если он обнаружил существенные недостатки в выполненной работе. Продавец, в свою очередь, обязан уплатить неустойку в размере 1% от стоимости услуги, если он нарушил установленные покупателем сроки устранения недостатков в сборке или установке изделия.

**2.2 Продажа товаров длительного пользования в кредит**

Конкретный перечень товаров длительного пользования, продаваемых гражданам в кредит, по наименованиям, стоимости, маркам и другим товарным признакам определяется и уточняется предприятиями торговли самостоятельно. Порядок продажи гражданам в кредит товаров, не относящихся к товарам длительного пользования, также определяется торговыми предприятиями самостоятельно.

Действующие Правила продажи гражданам товаров длительного пользования в кредит, принятые Постановлением Правительства РФ № 895 от 9 сентября 1993г. в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей", регулируют порядок продажи товаров с рассрочкой платежа предприятиями розничной торговли независимо от формы собственности и ведомственной принадлежности.

В соответствии с этими Правилами, продажа товаров в кредит производится:

• в предприятиях розничной торговли, относящихся к государственной и муниципальной собственности, перечень которых утверждается в порядке, определяемом соответствующими органами исполнительной власти;

• в предприятиях розничной торговли, относящихся к собственности граждан, юридических лиц, общественных организаций, совместных предприятий, иностранных граждан, иностранных юридических лиц в соответствии с уставами этих предприятий.

Продажа товаров в кредит производится гражданам в предприятиях торговли города и другого населенного пункта, где они работают постоянно, учатся (аспиранты) или постоянно проживают, независимо от места нахождения организации, начисляющей им заработную плату (заработок, стипендию).

Продажа товаров производится по ценам, действующим на день продажи. Последующее изменение цен на проданные в кредит товары не влечет за собой перерасчета.

Покупатель, приобретающий товар в кредит, пользуется теми же правилами, что и при покупке товаров в розничной торговой сети за наличный расчет, в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей".

Продажа товаров в кредит осуществляется в соответствии с перечнями товаров длительного пользования, продаваемых в кредит. Указанные перечни определяются предприятиями торговли и вывешиваются в торговом зале для информации покупателей.

Передача покупателям приобретенных ими в кредит товаров производится при оплате не менее 20%, а товаров по цене, превышающей 12-кратный установленный законодательством РФ размер минимальной месячной оплаты труда, — не менее 40% их стоимости.

Остальная часть стоимости товаров оплачивается покупателями в срок от 6 месяцев до 3 лет, а товаров по цене, превышающей 12-кратный установленный законодательством РФ размер минимальной месячной оплаты труда, — в срок до 5 лет.

При продаже товаров в кредит инвалидам Великой Отечественной войны и приравненным к ним по льготам инвалидам передача им приобретаемых в кредит товаров по цене, не превышающей 6-кратный установленный законодательством РФ размер минимальной месячной оплаты труда, производится без частичной оплаты стоимости этих товаров.

Органы исполнительной власти республик в составе РФ, краев, областей, автономных образований, городов Москвы и Санкт-Петербурга имеют право устанавливать инвалидам Великой Отечественной войны и приравненным к ним по льготам инвалидам, а также малообеспеченным гражданам льготы при продаже им товаров длительного пользования в кредит с возмещением предприятиям торговли возникающих в связи с этим дополнительных расходов за счет средств соответствующих бюджетов.

Сумма предоставляемого кредита не должна превышать: при продаже товаров с рассрочкой платежа на 6 месяцев — 2-месячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии) лица, приобретающего товар в кредит; на 12 месяцев — 4-месячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии); на 24 месяца — 8-месячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии); на 36 месяцев — 12-месячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии), на 48 месяцев — 18-месячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии); на 60 месяцев — 24-месячной заработной платы (заработка, стипендии, пенсии).

В случаях, когда стоимость товара превышает предельную сумму кредита, разница между стоимостью товара и суммой предоставленного кредита должна быть оплачена покупателем при получении товара наличными деньгами либо перечислением денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения.

При продаже товаров в кредит с покупателей в пользу предприятия торговли взимаются проценты с суммы предоставленного кредита, размер которых устанавливается предприятием с учетом действующих ставок за банковские кредиты. Последующее изменение ставок за банковские кредиты не влечет за собой перерасчета по этим процентам.

Продажа товаров в кредит производится по предъявлении гражданами справки для покупки товаров в кредит, выдаваемой с места работы (учебы) или из органа, назначившего пенсию.

# Справки выдаются администрацией предприятия, учреждения, организации только тем лицам, которые проработали на постоянной работе не менее 6 месяцев.

Лицам, прибывшим на работу по путевкам по окончании высших, средних специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ, принятым на работу в порядке перевода, военнослужащим, уволенным в запас по окончании срочной военной службы в рядах Вооруженных сил РФ, а также аспирантам справки для покупки товаров в кредит могут быть выданы по истечении месяца со дня поступления их на работу (учебу).

Справки не должны выдаваться студентам, учащимся, лицам, у которых удержания по исполнительным листам и другим исполнительным документам составляют 50% заработной платы (заработка, стипендии, пенсии), а также лицам, подлежащим увольнению по разным причинам.

В тех случаях, когда с лиц, покупающих товары в кредит, удержания по исполнительным листам и другим исполнительным документам производятся в размере менее 50% их заработной платы (заработка, стипендии, пенсии), предприятие торговли при продаже товара в кредит уменьшает сумму предоставляемого таким покупателям кредита с таким расчетом, чтобы общая сумма удержаний по исполнительным листам и другим исполнительным документам, а также в погашение предоставляемого кредита не превышала 50% заработной платы (заработка, стипендии, пенсии).

Повторная выдача гражданам справки для покупки товаров в кредит производится только после полного расчета за предоставленный по ранее полученной справке кредит на покупку товаров.

Бланки справки для покупки товаров в кредит изготовляются предприятиями, учреждениями, организациями.

Бланки справки для покупки товаров в кредит должны иметь типографскую нумерацию и подлежат хранению и учету наравне с документами строгой отчетности. Учет указанных бланков ведется бухгалтерией предприятия, учреждения, организации.

Руководители и главные бухгалтеры предприятий, учреждений, организаций несут персональную ответственность за нарушение порядка хранения, выдачи и учета справок для покупки товаров в кредит.

Граждане при покупке товаров в кредит заполняют поручение-обязательство (обязательство) в двух экземплярах. Первый экземпляр поручения-обязательства (обязательства) предприятием торговли пересылается предприятию, учреждению, организации, где работает (учится) покупатель, а пенсионеру и покупателю, осуществляющему погашение полученного кредита путем внесения наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств порядке безналичных расчетов через банковские учреждения, выдается на руки. Второй экземпляр поручения-обязательства (обязательства) остается в предприятии торговли.

Стоимость товара в сумме предоставленного кредита погашается покупателем равными частями один раз в месяц в сроки, предусмотренные поручением-обязательством (обязательством), путем удержания из его заработной платы (заработка, стипендии, пенсии) по месту работы (учебы) или путем внесения наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения.

При выплатах за ежегодные отпуска, по временной нетрудоспособности и в других подобных случаях размер очередного платежа может изменяться пропорционально сумме выплаты. Сумма недоплаты включается в следующий очередной взнос.

Погашение очередных платежей за проданные в кредит товары пенсионерам производится путем взноса наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения.

Предприятия, учреждения, организации перечисляют предприятиям торговли удержанные в соответствии с поручением-обязательством (обязательством) суммы один раз в месяц не позднее чем через 3 дня после выплаты заработной платы за вторую половину месяца, а также заработка, стипендии. Предприятие, учреждение, организация и предприятие торговли по взаимной договоренности могут предусматривать иной порядок этих расчетов.

В случае неполного удержания с покупателей на основании их письменных поручений очередных платежей за товары, приобретенные в кредит, по вине предприятия, учреждения, организации или несвоевременного перечисления предприятиям торговли удержанных сумм в погашение кредита, а также нарушения срока сообщения предприятиям торговли о лицах, уволившихся с работы и имеющих задолженность за купленные в кредит товары, предприятия, учреждения, организации уплачивают соответствующим предприятиям торговли пеню в размере 0,5% неудержанной (неперечисленной) суммы за каждый день задержки.

При увольнении с работы покупателя администрация предприятия, учреждения, организации, где он работал (учился), обязана удержать с него всю оставшуюся задолженность за товары, приобретенные в кредит. При этом сумма всех удержаний не должна превышать пределов, установленных действующим законодательством. Если за уволенным с работы покупателем остается непогашенная задолженность, администрация обязана переслать в 5-дневный срок предприятию торговли, продавшему товар в кредит, первый экземпляр поручения-обязательства (обязательства) вместе со справкой об увольнении. В случае перевода покупателя в другое предприятие, учреждение, организацию или наличия других причин, по которым прекращается удержание сумм очередных платежей из заработной платы (заработка, стипендии, пенсии), администрация обязана сообщить об этом предприятию торговли в 5-дневный срок после прекращения удержания.

В необходимых случаях предприятие торговли, продавшее товар в кредит, обращается в предприятие, учреждение, организацию с просьбой о пересылке поручения-обязательства (обязательства) по новому месту работы (учебы) покупателя. Пересылка поручения-обязательства (обязательства) должна быть произведена в 5-дневный срок со дня получения письменного сообщения предприятия торговли.

За несвоевременное внесение очередных платежей за купленные в кредит товары покупателями, осуществляющими погашение полученного кредита путем внесения наличных денег в кассу предприятия торговли либо перечисления ему денежных средств в порядке безналичных расчетов через банковские учреждения, с них в пользу предприятия торговли взимается пеня в размере 0,5% от просроченной суммы за каждый день просрочки.

Если покупателем допущена просрочка уплаты двух очередных взносов, вся сумма задолженности и пеня в размере 0,5% от просроченной суммы за каждый день просрочки могут быть взысканы в принудительном порядке независимо от наступления сроков очередных платежей.

Взыскание этих сумм производится на основании исполнительных надписей органов, совершающих нотариальные действия.

В случаях, когда покупатель выехал с постоянного места жительства, не погасив задолженности за купленные в кредит товары и не сообщив своего нового адреса, и несмотря на принятые меры, оказалось невозможным установить новое место жительства покупателя, руководитель предприятия торговли передает материалы с исполнительной надписью органов, совершающих нотариальные действия, в народный суд по последнему известному месту жительства покупателя или месту нахождения его имущества.

Продажа товаров в кредит лицам, занятым индивидуальной трудовой деятельностью, производится на основе договора, заключаемого между продавцом (предприятием торговли) и покупателем (лицом, занятым индивидуальной торговой деятельностью) с учетом настоящих Правил.

Предприятия торговли могут производить продажу гражданам товаров длительного пользования в кредит на более льготных условиях, чем предусмотрено Правилами, с возмещением возникающих в связи с этим дополнительных расходов за счет средств предприятия торговли.

**3. ПРАВИЛА РАБОТЫ РОЗНИЧНЫХ ТОРГОВЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ**

Порядок работы розничных торговых предприятий любой организационно-правовой формы и формы собственности содержится в общих положениях Правил продажи отдельных видов товаров, разработанных в соответствии с законом РФ "О защите прав потребителей" и утвержденных постановлением Правительства РФ, постановлениями и распоряжениями региональных органов.

В соответствии с этими правилами, каждое розничное торговое предприятие обязано иметь вывеску с указанием наименования своей организации, юридического адреса и режима работы. Индивидуальный предприниматель должен представить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая торговым предприятием, подлежит лицензированию, то оно обязано предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также о выдавшем ее органе.

Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

Режим работы государственного (муниципального) предприятия торговли устанавливается по решению органов местной администрации. Режим работы предприятий, основанных на иных формах собственности, определяется собственником.

В случае временного приостановления своей деятельности (проведение ремонта, санитарный день и пр.) предприятие обязано своевременно сообщить об этом.

Ассортимент предлагаемых к продаже товаров, перечень оказываемых услуг, а также формы торгового обслуживания определяются предприятием самостоятельно в соответствии с профилем и специализацией своей деятельности.

С учетом профиля и специализации магазина должны соблюдаться требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах.

Для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара в торговом зале на доступном месте должно быть установлено соответствующее измерительное оборудование.

В торговом предприятии должна быть книга отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.

Каждый магазин обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров.

Информация в обязательном порядке должна содержать:

• наименование товара;

• фирменное наименование (наименование) и местонахождение (юридический адрес) изготовителя товара, местонахождение организации (организации), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара;

• перечень стандартов, обязательным требованиям которых должен соответствовать товар;

• сведения об основных потребительских свойствах товара;

• правила и условия эффективного и безопасного использования товара;

• гарантийный срок, если он установлен для конкретного товара;

• срок службы или срок годности, если они установлены для конкретного товара, а также сведения о необходимых действиях покупателя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества покупателя или становятся непригодными для использования по назначению;

• цену и условия приобретения товара.

Если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

При продаже товаров, подлежащих обязательной сертификации, продавец доводит до сведения покупателя информацию о сертификации товаров. В подтверждение факта сертификации продавец должен иметь один из следующих документов:

• подлинник сертификата;

• копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

• товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) на основании подлинника сертификата или его заверенной копии и содержащие по каждому наименованию товара сведения о наличии сертификата с указанием его номера, срока действия и органа, выдавшего сертификат. Сведения о сертификации в товарно-сопроводительных документах должны быть заверены подписью и Печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Продажа товаров, изготовленных из объектов животного мира (меховые и кожаные швейные, галантерейные/ декоративные изделия, обувь, пищевые продукты), принадлежащих к видам, занесенным в Красную книгу Российской Федерации, осуществляется при наличии соответствующей документации на товары, подтверждающей, что эти объекты животного мира добыты в соответствии с законодательством Российской Федерации на основании разрешения (распорядительной лицензии), выдаваемого Государственным комитетом Российской Федерации по охране окружающей среды, а из объектов животного мира, подпадающих под действие Конвенции о международной торговле видами дикой фауны и флоры, находящимися под угрозой исчезновения, — на основании разрешения компетентного органа страны-экспортера.

При продаже таких товаров продавец обязан предоставить покупателю по его просьбе сведения о документах, подтверждающих наличие соответствующего разрешения.

Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, обязательными требованиями стандартов, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров.

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, обязательным требованиям стандартов.

Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и языках народов Российской Федерации.

Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров.

**4. ПОРЯДОК РАСЧЁТОВ С ПОКУПАТЕЛЯМИ**

Порядок взаиморасчетов между продавцом и потребителем при осуществлении последним своих прав, связанных с продажей ему товара ненадлежащего качества, регулируется статьей 24 Закона "О защите прав потребителей" и статьей 504 Гражданского кодекса (возмещение разницы в цене при замене товара, уменьшении покупной цены и возврате товара).

Согласно статье 24 Закона, при замене недоброкачественного товара на товар аналогичной марки перерасчет цены не производится, независимо от ее изменения в любую сторону.

При замене приобретенного потребителем недоброкачественного товара на товар другой марки, если цена товара, подлежащего замене, ниже цены товара, предоставляемого взамен, потребитель должен доплатить разницу в ценах. Если же цена товара, предоставляемого взамен, ниже цены заменяемого товара, то потребителю выплачивается разница в цене.

Расчеты производятся исходя из цены товара, устанавливаемой продавцом на момент удовлетворения соответствующего требования, а если требование не было удовлетворено добровольно – на момент вынесения судом решения об удовлетворении требования. Например, в случае замены товара на товар другой марки, стоимость которой превышает стоимость, оплаченную потребителем за некачественный товар, требование продавца доплатить ему разницу в стоимости товара правомерно. Вместе с тем если товар, подлежащий замене, подорожал относительно цены, оплаченной за него покупателем, то в расчет принимается новая цена такого товара, действующая на момент удовлетворения требования.

Аналогичный порядок предусмотрен для определения цены при предъявлении требования о соразмерном уменьшении покупной цены товара.

Порядок определения цены товара при расторжении договора купли-продажи установлен пунктом 4 статьи 24 Закона, редакция которого полностью совпадает с пунктом 4 статьи 504 Гражданского кодекса и устанавливает право потребителя требовать возмещения разницы между ценой товара, установленной договором, и ценой соответствующего товара на момент добровольного удовлетворения его требования, а если оно добровольно не удовлетворено – на момент вынесения судом решения. Как известно, при расторжении договора по требованию продавца потребитель возвращает некачественный товар, а продавец обязан возвратить потребителю уплаченную сумму. Данная норма направлена на то, чтобы потребитель реально мог приобрести аналогичный товар при повышении цены на него. Продавец же не вправе требовать уменьшения возвращенной суммы, если цена на товар понизилась.

На товары, купленные в кредит, в том числе технически сложные товары, распространяются соответствующие правила статьи 24 Закона: при расторжении договора купли-продажи потребителю возвращается погашенная им сумма кредита плюс плата за предоставление кредита, если таковая взималась с покупателя при продаже товара в кредит.

Отсюда следует, что уплаченная за товар сумма может отличаться от суммы, возвращаемой продавцом, но только в большую сторону.

В Законе вообще не регулируется порядок определения цены товара ненадлежащего качества при его возврате изготовителю. Представляется, что в этом случае должны применяться правила, установленные для случаев расторжения договора, поскольку объективные обстоятельства в обоих случаях совпадают.

Также может возникнуть ситуация, когда потребитель, приобретая товар, выбирает между различными моделями по одинаковой цене, а на момент замены товар той же марки отсутствует, другие же модели подорожали. В этом случае при замене на товар другой марки потребителю придется доплачивать разницу в цене, что не совсем справедливо.

**5. ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПРОЦЕССА ПРОДАЖИ И ПРАВИЛА ПРОДАЖИ ТОВАРОВ НА ПРЕДПРИЯТИИ И.П. БУГРЕЕВОЙ**

Процесс продажи зависит от особенностей товара, характера спроса на него, метода продажи. На предприятии ИП Бугреевой применяются свои правила продажи как для столовой, так и для буфета.

Большинство продовольственных товаров являются товарами повседневного спроса, которые хорошо известны покупателю. Покупатель, придя в буфет, заранее знает, что ему нужно купить. В этом случае обслуживание покупателя носит ограниченный характер. Продавец встречает покупателя, получает чек, взвешивает, нарезает, упаковывает и вручает товар покупателю.

При продаже некоторых продовольственных товаров, таких, как мясо, рыба, птица и других, начальным элементом продажи является показ товара и его взвешивание, затем продавец получает чек и отпускает товар. Таким образом, при продаже товаров повседневного спроса больший удельный вес занимают технические операции (взвешивание, нарезка) по сравнению с операциями обслуживания.

Процесс продажи товаров сложного ассортимента, периодического или редкого спроса складывается по-иному, так как покупатель, желая купить такие товары, как кондитерские изделия, виноградные вина или консервы, не всегда заранее знает, какой именно сорт конфет, марку вина или вид консервов он купит. Большое значение в данном случае имеет консультация продавца. Процесс продажи в этом случае складывается из следующих операций: встреча покупателя - продавец здоровается с покупателем или дает понять мимикой, что он заметил его и готов выполнить его пожелание; предложение сопутствующих товаров -продавец должен по собственной инициативе порекомендовать и предложить покупателю сопутствующие товары; подсчет стоимости покупки, получение денег или чека; упаковка товара, его выдача и прощание с покупателем. Продавец должен умело и красиво упаковать товар. Прощание с покупателем должно быть любезным и приятным; отдавая покупку, продавец должен сказать: "пожалуйста", "благодарю за покупку", "заходите к нам еще" и т.п.

Весь процесс продажи должен быть выполнен четко, быстро, что достигается прежде всего хорошей выкладкой, рекламой, рациональным размещением товаров, предварительной их подготовкой к продаже, высокой квалификацией продавца.

При продаже товаров работники буфета должны строго соблюдать "Основные правила работы магазина", "Правила обслуживания покупателей и поведения продавца в магазинах государственной торговли", утвержденных министерствами торговли союзных республик. Перед открытием буфета продавцы пополняют запасы товаров в торговом зале, обновляют выкладку товаров, проверяют наличие правильно оформленных ценников, которые должны быть заверены материально-ответственным лицом, а также соответствующего инвентаря, подготавливают упаковочные материалы.

Продаже подлежат лишь доброкачественные товары. Запрещается продажа товаров, не имеющих товарного вида, с истекшими сроками реализации, а также поступивших без установленной документации по качеству.

Товары продаются всем гражданам за наличный расчет в общем порядке и на равных основаниях. Детям товары продают лишь в том случае, если они способны самостоятельно выбрать товары и рассчитаться за них. Продажа спиртных напитков и табачных изделий несовершеннолетним запрещается. Продажа всех штучных товаров производится в порядке общей очереди. Все товары продаются чистым весом и полной мерой.

Покупатель имеет право проверить правильность веса отпущенных ему товаров как самостоятельно, так и с помощью работников магазина. Для этого на видном и доступном месте устанавливаются контрольные весы с набором гирь.

Продажа товаров учреждениям, организациям и предприятиям осуществляется в соответствии с правилами продажи товаров рыночного фонда учреждениям, организациям, предприятиям и колхозам в порядке мелкого опта в специально выделенных для этой цели магазинах. Товары продаются по розничным ценам, утвержденным в установленном порядке.

Набирать товары для взвешивания и отпуска следует с помощью специального инструмента (лопаточек, совков, щипцов, ножей и т.д.), которые имеются в буфете. При невозможности использования инструментов товар (пастила, зефир, мармелад и др.) следует брать рукой через оберточную бумагу. Товары жидкой и полужидкой консистенции при продаже на вес или в розлив (сметана, растительное масло, молоко и др.) отпускают в тару покупателя или магазина. В буфете должна быть для таких целей чистая стеклянная или бумажная тара. При продаже товаров по весу допускаются один-два довеска не более 10% общего веса покупки. Довески должны соответствовать сорту и качеству отпускаемого товара. По желанию покупателей продавец обязан нарезать отпускаемые гастрономические товары (колбаса, сыр, рыботовары, ветчина и др.). проданные продовольственные товары, как правило, обратно не принимаются. Исключение составляют товары, имеющие явные или скрытые дефекты или не соответствующие наименованию и сорту, под которыми они проданы. Принятый обратно товар по желанию покупателя может быть заменен или ему возвращены деньги. По просьбе покупателя продавец может давать на пробу продаваемый продукт, соблюдая при этом санитарно-гигиенические правила.

Запрещается продажа товаров из подсобных и складских помещений до начала и по окончании установленных часов торговли, в нерабочие для данного буфета дни. Продажа товаров работникам данного буфета в каждом случае допускается только с разрешения и под контролем его администрации.

Администрация буфета, столовой и продавцы несут ответственность за соблюдение правил продажи.

Перед началом работы кассир подготавливает свое рабочее место, проверяет исправность кассового аппарата, получает разменную монету, различного достоинства, знакомится с ассортиментом товаров и ценами на них. Расчет с покупателями производится в следующем порядке: кассир четко называет сумму полученных денег и кладет их на виду у покупателя, печатает чек, называет сумму сдачи и выдает ее вместе с чеком (при этом бумажные купюры и разменную монету одновременно), после расчета кладет деньги в кассовый ящик.

Кассир по окончании рабочего дня подсчитывает сумму выручки за день, сверяет ее с показаниями счетчиков и сдает деньги в установленном порядке.

На прилавках магазинов для удобства покупателей помещают кассы-копилки для приема доплаты, не превышающей 10 коп. По окончании рабочего дня администрация магазина в присутствии материально-ответственного лица вскрывает их. Деньги сдают в кассу в установленном порядке.

В кассе запрещается хранение денег, не являющихся средствами этого буфета, а также личных денег кассира или других работников магазина. Возврат денег покупателям из кассы производится в установленном порядке по разрешению директора (заведующего) магазина, его заместителя, бухгалтера и старшего кассира.

Каждое розничное торговое предприятие должно иметь Книгу жалоб и предложений установленной нормы и заверенную вышестоящей организацией. Книга должна находиться в торговом зале в открытом футляре на видном и доступном месте. Руководитель предприятия или его заместитель совместно с профсоюзной организацией обязан в течение 48 ч. рассмотреть записи в книге и дать ответ по существу заявления в письменной форме с указанием принятых мер; если покупатель указал свой адрес, то ему должен быть послан ответ в пятидневный срок. Копии ответов покупателям хранятся у администрации предприятия до конца текущего года.

За отказ выдать Книгу жалоб и предложений покупателю на работников предприятия должны налагаться строгие дисциплинарные взыскания, вплоть до снятия с работы. В необходимых случаях рассмотрение жалобы выносится на рассмотрение коллектива. Жалобы на грубое нарушение правил торговли, а также отрицательные отзывы о работе администрации буфета в пятидневный срок передают на рассмотрение вышестоящей организации. Руководитель торговой организации обязан не реже одного раза в квартал проверять правильность ведения Книги жалоб и предложений во всех подведомственных предприятиях. Результаты проверки заносятся в контрольный журнал магазина. Обоснованные жалобы, их количество и характер учитываются при подведении итогов социалистического соревнования и при премировании работников.

Изъятие Книги жалоб и предложений из торгового предприятия вышестоящими и другими организациями для проверки, снятия копий и других целей не допускается.

Общение с покупателями является важнейшим элементом профессионального мастерства торговых работников, и в первую очередь тех, кто непосредственно работает в буфете.

Для овладения основами психологии обслуживания покупателей необходимо постоянное повышение профессиональных знаний, культуры речи, изучение психологических особенностей труда работников магазина и поведения покупателей при покупке товаров.

Для привлечения внимания покупателя к товару широко

используются различные средства рекламы, распространяемые подчас

задолго до его поступления в розничную сеть. Однако в буфете ИП

Бугреевой Т.Н. для привлечения покупателей такие средства не

используются. Следует учитывать психологическое отношение

покупателя к новому товару (предубежденность, сопротивление новому и т.п.). необходимо также иметь в виду, что восприятие товара людьми носит различный характер и находится в непосредственной зависимости от ощущений человека, накопленного опыта, эмоций и т.п. при этом нужно учитывать, что покупатель иногда сомневается в необходимости приобретения товара, испытывает затруднения в его выборе.

Умелое использование психологических факторов позволяет вызвать у покупателя интерес к товару, определить наиболее эффективные средства рекламы.

Знакомясь с товаром, покупатель осматривает товар, сравнивает его с другими, в отдельных случаях дегустирует. Здесь важная роль принадлежит зрительному, вкусовому и обонятельному ощущению: покупатель воспринимает цвет, размер, форму, свежесть товара, аромат, вкус.

На проявление интереса к товару в значительной мере влияет упаковка. Покупатели с недоверием рассматривают товары, упакованные в непрозрачные коробки. После того, как в московских универсамах образцы товаров начали показывать в коробках из прозрачного органического стекла, реализация их значительно возросла.

В магазинах самообслуживания покупатели охотно покупают продукты, если на полке рядом с коробкой в небольшой стеклянной емкости выложен продукт.

Эти приемы, основанные на психологических явлениях, создают интерес покупателя к товару, вызывают желание купить товар и подготавливают его к принятию решения о покупке. Большую роль играет помощь продавца-консультанта, кассира-контролера, которые должны суметь вежливо и внимательно рассказать покупателю о товаре и убедить его купить данный товар.

Консультация покупателя, необходимо учитывать, что в ряде случаев решение принимается прежде всего с учетом эмоциональных, а не рациональных факторов. В связи с этим работники магазина должны внимательно наблюдать за покупателями и при необходимости деликатно советовать не делать покупку, которая может оказаться ненужной. Чаще всего такие покупки присущи молодым покупателям.

Обслуживая покупателя, необходимо иметь в виду, что решение о покупке - это психологический процесс, проходящий у каждого человека по-разному. Мужчины крайне нерешительны при выборе мяса, овощей и, наоборот, быстрее принимают окончательное решение при выборе консервов, кондитерских изделий, напитков. Если для большинства мужчин пребывание в магазине, совершение покупок - тяжелая обязанность, то для большинства женщин - обычное дело. На последнем этапе процесса продажи крайне важно, наблюдая за покупателями, как можно быстрее уделить внимание людям, особенно спешащим сделать покупку.

Безразличие и невнимательность продавца могут отрицательно подействовать на покупателя, и он откажется от покупки. Необходимо, чтобы покупатель до момента ухода из магазина чувствовал заботу о себе.

Обслуживая покупателей, необходимо учитывать их индивидуальные особенности - характер, способности, темперамент, интересы.

Импульсивному, возбужденному, спешащему покупателю не надо задавать лишних вопросов. Необходимо выяснить, что его интересует, и предложить нужный товар.

Особое внимание требуется при обслуживании детей. Подростки любят, когда с ними разговаривают, как со взрослыми. Младшие школьники охотно выполняют наставления продавца-консультанта, например, как правильно уложить продукты в сумку, чтобы ничего не разбить.

Внешний вид и манера поведения продавца оказывают большое воздействие на покупателя.

На формирование общественного сознания людей влияют социально-психологические факторы, такие, как труд, деятельность человека, профессия, привычки, обычаи, нравы и т.п. Известно, что труд, являясь основным условием человеческой жизни, побуждает человека к сознательной деятельности, в которой он сознательно достигает поставленную цель.

Сильнейшим мотивом формирования общественного сознания работников торговли является интерес к профессии, который может быть вызвать: осознанием общественной важности своего труда; изучением характера и особенностей работы и требованиям к ней; интересом к овладению специальностью; успехами в учебе и производственной деятельности; возможностью творчества в самостоятельном труде; положительным влиянием коллег по работе; стремлением выдвинуться и получать большую зарплату.

В поведении торговых работников должны быть ярко выражены профессиональные привычки: во всех случаях быть с покупателями вежливыми и предупредительными, постоянно следить за своей речью, наблюдать за покупателями и торговым залом и т.п.

Работникам торговли следует считаться с обычаями, присущими определенным группам покупателей, например повышенный уровень потребления чая в республиках Средней Азии и т.п.

Работники магазина должны уметь независимо от своего психологического состояния быть доброжелательными к покупателю, не вступать с ним в спор, а если он не прав, тактично сказать ему об этом.

Важнейшее значение в психологии торгового обслуживания занимает речь, посредством которой торговые работники могут отразить свое отношение к покупателю. Необходимо хорошо владеть речью, правильно произносить слова, не употреблять жаргонных и местных выражений.

Важно уметь выдерживать необходимый темп речи, интонацию, соблюдать соответствующий тон, не проглатывать окончания слов.

Знание основ психологии в процессе обслуживания покупателей способствует дальнейшему росту культуры торговли.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Продажа товаров является важнейшим из объектов деятельности торгового предприятия, и при этом она требует соблюдения определённых правил, без которых реализация товара не возможна.

Таким образом, соблюдение правил продажи товаров неотъемлемая часть коммерческой работы розничных торговых предприятий. На предприятии общественного питания и в буфете ЧП Бугреевой Т.Н. строго соблюдаются свои правила продажи. Эффективно организованная продажа товаров способствует росту товарооборота как магазина, так и буфета и столовой, лучшему удовлетворению спроса населения и обеспечивает рентабельную работу предприятия.

Самое главное, что нужно помнить, это то, что помимо качества и цены товара на эффективность продаж влияет также и качество обслуживания покупателей.

Исполняя обязанности продавца, я старалась всячески помочь покупателям при выборе товара: описывала достоинства и недостатки данного продукта, отвечала на вопросы покупателей. Консультируя покупателей, я пришла к выводу, что при продаже товаров немаловажную роль играет знание психологии общения с покупателем. Продавец должен хорошее разбираться в характерах покупателей, ведь все они разные, но с каждым нужно найти общий язык. В том числе важно знать основные правила общения с покупателями: во всех случаях быть с покупателями вежливыми и предупредительными, постоянно следить за своей речью, сохранять приятное выражение лица, а так же всегда здороваться и благодарить покупателя за покупку.

**БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК**

1. "Коммерческая деятельность", Ф.Г. Панкратов.
2. "Бухгалтерский учет в торговле", Г.А. Николаева, Л.П. Блицау. 2003г.
3. "Организация продажи на предприятиях общественного питания", М.А. Гарелик.
4. "Теория товароведения". – М: Феникс, 2003. Е.Ю. Райкова.
5. "Товароведение" - Питер. 2002. Жиряева Е.В.
6. "Товароведение продовольственных товаров". Москва, 1975г. Журавлева М.Н.
7. "Товароведение продовольственных товаров". Ростов-на-Дону, 2002г. Тимофеева В.А.
8. "Товароведение продовольственных товаров" учебник для ВУЗов. 2002г.
9. "Современное предприятие: конкурентоспособность, маркетинг, обновление" - М: Внешторгиздат, 1993г. Моисеева Н.К., Анискин Ю.П.
10. "Современный маркетинг" - Рига: Изд. БРИ, 2001г. Акулич И.Л.
11. "Экономический анализ хозяйственной деятельности предприятий и объединений" - М: 1986г. Барнгольц О.Б.
12. "Маркетинг на предприятии" - М: ФБК Контакт, 2000г. Ильющенко Е.В.
13. "Товарная экспертиза". Чечеткина Н.М., Путилина Т.И., Горбунева В.В. Ростов-на-Дону "Феникс", 2000г.