МИНИСТЕРСТВО ТОРГОВЛИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Московский государственный университет коммерции

Факультет Коммерция и Маркетинг

Курс 1-й (ускоренное обучение)

Заочное отделение

## КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА

По дисциплине «Торговое право»

Тема: Правовые проблемы торгового обслуживания населения

Работу выполнил:

студент

Еремин

Артем

Викторович

Преподаватель: Профессор Зинчук В.А.

Москва 2001

**Правовые проблемы торгового обслуживания населения**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Содержание |  |
|  |  | Стр. |
| * Введение |  | 3 |
|  |  |  |
| * Глава I | **Понятие и содержание качества и культуры торгового обслуживания населения и его правовые основы** | 3 |
|  |  |  |
| * Глава II | **Обязанности органов государственной власти РФ, субъектов РФ, муниципальных органов и торговых организаций по обеспечению высокого качества и культуры торгового обслуживания** | 4 |
|  |  |  |
| * Глава III | **Договор розничной купли – продажи – правовая форма торгового обслуживния населения** | 12 |
|  |  |  |
| * Задача |  | 18 |
|  |  |  |
| * Заключение |  | 19 |
|  |  |  |
| * Литература |  | 20 |

**Введение.**

Правовые взаимоотношения повсеместно встречаются в нашей жизни. Мы вступаем в них в течение всей нашей сознательной жизни. Среди всех отраслей права Торговое право, пожалуй, является одним из наиболее часто используемых нами так как регулируют правоотношения возникающие с участием торговли. Торговля предполагает обслуживание населения, которое должно производиться с выполнением установленных норм и правил.

**Глава 1.**

**Понятие и содержание качества и культуры торгового обслуживания населения и его правовые основы**

К числу основных правовых норм, регулирующих качество и культуру торгового обслуживания населения относятся такие как право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей, право потребителя на информацию об изготовителе и о товарах.

Продавец в свою очередь обязан разместить на своей вывеске следующую информацию: фирменное наименование организации, место ее нахождения и режим ее работы, соответственный установленному

**Обязанности органов государственной власти РФ, субъектов РФ, муниципальных органов и торговых организаций по обеспечению высокого качества и культуры торгового обслуживания**

Для обеспечения высокого качества и культуры торгового обслуживания в РФ создана многоуровневая система взаимоотношений, которая включает в себя органы контроля на различных уровнях: федеральные, субъектов федерации, муниципальные и управления торговлей и торговые организации.

К органам, контролирующим работу торговли, относятся:

* Государственный антимонопольный комитет;
* Государственная инспекция по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей;
* органы исполнительной власти;
* федеральные органы по стандартизации, метрологии и сертификации, санитарно – эпидемиологического надзора, по охране окружающей среды и природных ресурсов, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров в пределах своей компетенции.

**Основные обязанности органов, контролирующих работу торговли**

Основные обязанности зависят от уровня контролирующего органа. Территориальные органы государственного антимонопольного комитета в пределах своей компетенции обязаны направлять предписания изготовителям (исполнителям, продавцам) о прекращении нарушений прав потребителей, таких как продажа товаров с истекшим сроком годности, продажа товаров, на которые должны быть установлены сроки годности, но не установлены, и о приостановлении продажи товаров при отсутствии достоверной и достаточной информации о товаре. Кроме того в обязанность территориальных органов государственного антимонопольного комитета входит выдача официальных разъяснений по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Следующий федеральный контролирующий орган, которым является Государственная торговая инспекция по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей и ее территориальные управления, со своей стороны обязан контролировать выполнение торгующими организациями правил торговли, качества товаров и установления цен по некоторым группам товаров. Так же в обязанности торговой инспекции входит контроль правильности пользования весовыми и измерительными приборами, торговым, технологическим и дозирующим оборудованием. Торговая инспекция обязана рассматривать в соответствии с законодательством письма, претензии и жалобы граждан на качество товаров, нарушения в работе торговых организаций.

Помимо федеральных и местных органов контроля для. обеспечения высокого качества и культуры торгового обслуживания создаются специальные комитеты и управления по торговле которые, с одной стороны, несут в себе контрольные функции а с другой стороны выполняют функции организации, оптимизации и планирования торговли.

* устанавливать правила работы предприятий розничной торговли, требования к работе мелкорозничной сети, порядок оформления ценников на реализуемые товары, правила продажи отдельных видов товаров, правила продажи по образцам, правила комиссионной продажи непродовольственными товарами, правила продажи гражданам товаров длительного пользования, правила скупки у населения драгоценных металлов, драгоценных камней и другие нормативные правовые документы по организации торгового обслуживания;
* упорядочивать режим работы торговых предприятий;
* изучать и прогнозировать рынок товаров;
* проводить экспертизу качества и безопасности товаров;
* осуществлять связь с общественными фондами по защите прав потребителей и объединениями потребителей;
* рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
* анализировать договоры, заключаемые продавцами (изготовителями) с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;
* приостанавливать или прекращать продажу товаров в случаях выявления продажи товаров, не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или с просроченными сроками годности, или без сроков годности (если установление этих сроков обязательно);
* формировать рыночную инфраструктуру (оптовые рынки, торгово - промышленные группы, мелкооптовые базы - магазины, ассоциированные и акционерные отраслевые и межотраслевые объединения);
* создавать конкурентную среду и преодолевать монополизм в сфере товарного обращения;
* ликвидировать региональные и ведомственные барьеры свободного передвижения товаров, поддерживать необходимые товаропотоки для обеспечения государственных нужд;
* усиливать контроль за соблюдением торговыми предприятиями всех форм собственности требований законодательства и интересов покупателей, за качеством реализуемых товаров;
* создавать или совершенствовать систему торгового обслуживания социально незащищенныхт слоев населения;
* обращаться в суд в защиту прав потребителей.

4. Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров, а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров возлагается на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, Государственный комитет по стандартизации, метрологии и сертификации.

**Основные обязанности торговых организаций по обеспечению высокого качества и культуры торгового обслуживания**

Для обеспечения высокого качества и культуры торгового обслуживания торговые организации обязаны:

* осуществлять деятельность в соответствии с законодательством, нормативными правовыми актами и учредительными документами;
* соблюдать обязательные с учетом профиля и специализации своей деятельности требования, установленные в государственных стандартах, санитарных, ветеринарных, противопожарных правилах и других нормативных документах;
* осуществлять тесную связь с контролирующими органами, своевременно устранять их замечания и предписания;
* доводить до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (юридический адрес), режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации;
* если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то предоставлять информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем;
* проводить проверку качества и безопасности (осмотр, испытание, анализ, экспертизу) предлагаемого для продажи товара в случае, когда проведение проверок предусмотрено законодательством Российской Федерации, обязательными требованиями государственных стандартов или условиями договора;
* обеспечивать наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, его сорта, цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника
* своевременно проводить необходимые виды ремонта и технического обслуживания торговых помещений и оборудования;
* изучать и прогнозировать рынок товаров;
* внедрять современные передовые методы организации торговли;
* соблюдать установленный режим работы предприятия;
* иметь и содержать в исправном состоянии средства измерения, своевременно и в установленном порядке проводить их метрологическую поверку;
* своевременно в наглядной и доступной форме доводить до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах и их изготовителях, обеспечивающую возможность правильного выбора товаров;
* обеспечивать своевременное выполнение установленных законодательством мер в случае продажи товара ненадлежащего качества;
* передавать покупателю товар надлежащего качества, в таре и (или) упаковке, в определенном наборе (комплект товаров) и комплектности, с относящимися к товару документами и принадлежностями;
* обеспечивать культуру общения и вежливость с покупателями, экономить время покупателей;
* обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию
* обеспечивать защиту социальных интересов работников предприятий;
* осуществлять подготовку, переподготовку и повышение квалификации работников предприятий.

**ГЛАВА 3.**

**Договор розничной купли – продажи – правовая форма торгового обслуживния населения**

В соответствии с гражданским законодательством РФ по договору розничной купли - продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Договор розничной купли - продажи является публичным договором.

К отношениям по договору розничной купли - продажи с участием покупателя - гражданина, не урегулированным гражданским законодательством, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними.

**Заключение договора розничной купли - продажи**

Договор розничной купли - продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара (если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли - продажи, в том числе условиями формуляров или иных стандартных форм, к которым присоединяется покупатель). Однако отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора и его условий.

Покупатель вправе до заключения договора розничной купли - продажи осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств или демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара и не противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Если покупателю не предоставлена возможность незамедлительно получить в месте продажи информацию о товаре, то он вправе потребовать от продавца возмещения убытков, вызванных необоснованным уклонением от заключения договора розничной купли - продажи а если договор заключен, в разумный срок отказаться от исполнения договора, потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

Кроме того продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

# Продажа товара

**с условием о его принятии покупателем в определенный срок**

Договор розничной купли - продажи может быть заключен с условием о принятии покупателем товара в определенный договором срок, в течение которого этот товар не может быть продан другому покупателю.

Если иное не предусмотрено договором, неявка покупателя или несовершение иных необходимых действий для принятия товара в определенный договором срок могут рассматриваться продавцом в качестве отказа покупателя от исполнения договора.

Дополнительные расходы продавца на обеспечение передачи товара покупателю в определенный договором срок включаются в цену товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором.

# Продажа товаров по образцам

Договор розничной купли - продажи может быть заключен на основании ознакомления покупателя с образцом товара (его описанием, каталогом товаров и т.п.), предложенным продавцом.

Договор розничной купли - продажи товара по образцу считается исполненным с момента доставки товара в место, указанное в договоре, а если место передачи товара договором не определено, с момента доставки товара покупателю по месту жительства гражданина или месту нахождения юридического лица.

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

# Продажа товаров с использованием автоматов

В случаях, когда продажа товаров производится с использованием автоматов, владелец автоматов обязан довести до покупателей информацию о продавце товаров путем помещения на автомате или предоставления покупателям иным способом сведений о наименовании продавца, месте его нахождения, режиме работы, а также о действиях, которые необходимо совершить покупателю для получения товара.

Договор розничной купли - продажи с использованием автоматов считается заключенным с момента совершения покупателем действий, необходимых для получения товара.

Если покупателю не предоставляется оплаченный товар, продавец обязан по требованию покупателя незамедлительно предоставить покупателю товар или возвратить уплаченную им сумму.

В случаях, когда автомат используется для размена денег, приобретения знаков оплаты или обмена валюты, применяются правила о розничной купле - продаже, если иное не вытекает из существа обязательства.

# Продажа товара с условием о его доставке покупателю

В случае, когда договор розничной купли - продажи заключен с условием о доставке товара покупателю, продавец обязан в установленный договором срок доставить товар в место, указанное покупателем, а если место доставки товара покупателем не указано, в место жительства гражданина или место нахождения юридического лица, являющихся покупателями.

Договор розничной купли - продажи считается исполненным с момента вручения товара покупателю, а при его отсутствии любому лицу, предъявившему квитанцию или иной документ, свидетельствующий о заключении договора или об оформлении доставки товара, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или договором либо не вытекает из существа обязательства.

В случае, когда договором не определено время доставки товара для вручения его покупателю, товар должен быть доставлен в разумный срок после получения требования покупателя.

# Цена и оплата товара

Покупатель обязан оплатить товар по цене, объявленной продавцом в момент заключения договора розничной купли - продажи, если иное не предусмотрено законом, иными правовыми актами или не вытекает из существа обязательства.

В случае, когда договором розничной купли - продажи предусмотрена предварительная оплата товара, неоплата покупателем товара в установленный договором срок признается отказом покупателя от исполнения договора, если иное не предусмотрено соглашением сторон.

К договорам розничной купли - продажи товаров в кредит, в том числе с условием оплаты покупателем товаров в рассрочку, не подлежат применению правила об уплате процентов на просроченную сумму до дня оплаты товара покупателем.

Покупатель вправе оплатить товар в любое время в пределах установленного договором периода рассрочки оплаты товара.

# Качество товара

В соответствии с гражданским законодательством РФ продавец обязан передать покупателю товар, качество которого соответствует договору купли - продажи. Если в договоре купли – продажи отсутствуют условия о качестве товара, то продавец обязан передать покупателю товар, 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, продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу или по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу или описанию.

Если законом или в установленном им порядке предусмотрены обязательные требования к качеству продаваемого товара, то продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность, обязан передать покупателю товар, соответствующий этим обязательным требованиям.

По соглашению между продавцом и покупателем может быть передан товар, соответствующий повышенным требованиям к качеству по сравнению с обязательными требованиями, предусмотренными законом или в установленном им порядке.

Товар, который продавец обязан передать покупателю, должен соответствовать требованиям, предусмотренным законодательством в момент передачи покупателю, если иной момент определения соответствия товара этим требованиям не предусмотрен договором купли - продажи, и в пределах разумного срока должен быть пригодным для целей, для которых товары такого рода обычно используются.

В случае, когда договором купли - продажи предусмотрено предоставление продавцом гарантии качества товара, продавец обязан передать покупателю товар, который должен соответствовать требованиям, предусмотренным законодательством, в течение определенного времени, установленного договором (гарантийного срока).

Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части, если иное не предусмотрено договором купли - продажи.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Основой системы правовых актов по обеспечению высокого качества и культуры торгового обслуживания населения является Гражданский кодекс РФ, в котором расписаны общие положения о порядке совершения сделок по купле – продаже. Учитывая эти положения, был принят Закон РФ «О защите прав потребителей», на базе которого Правительством РФ был разработан целый ряд нормативных правовых актов, регламентирующих те или иные вопросы торговой деятельности и прав потребителей.

**Задача.**

1. Должен ли магазин удовлетворить просьбу Димова?

2. Изменится ли решение, если Димов купит газовую плиту в магазине в обычном порядке, а доставку поручит автотранспортному агенству.

Ответ.

1. При оформлении заказа на покупку Димов произвел действия согласно статьи 499 Гражданского кодекса вторая часть, то есть заключил Договор розничной купли-продажи с доставкой покупателю. По этой статье Договор розничной купли-продажи считается исполненным продавцом с момента вручения товара покупателю, то есть продавец несет всю ответственность за товар до этого времени. Следовательно, если товар доставленный Димову был ненадлежащего качества, а по статье 4 Закона о Защите прав потребителя Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору, то магазин, отвечая за товар, обязан удовлетворить просьбу Димова и заменить товар на новый в установленный законом срок.
2. При поручении доставки товара автотранспортному агенству Димов заключает с ним договор оказания услуг, по которому агенство обязано отвечать за сохранность товара. Следовательно, в данном случае, при повреждении товара транспортное агенство обязано возместить нанесенный вред.

**Список литературы:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Конституция РФ |
|  | Гражданский кодекс Российкой Федерации. |
|  | Закон РФ «О защите прав потребителей». |
|  | Закон РФ «О стандартизации» |
|  | Постановление Правительства РФ от 12.08.94 №936 «О мерах по государственному регулированию торговли и улучшению торгового обслуживания населения». В ред. от 23.09.99 №1086 |
|  | Правила продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 18.01.98 № 55 |
|  | Богатых Е.А. Гражданское и Торговое право: Учебное пособие, М, ЮФ Контракт, 2000 |