

ОСОБЛИВОСТІ І ПРАВИЛА ПРОДАЖУ ОКРЕМИХ ГРУП ТОВАРІВ

ПЛАН

1. *Порядок заняття торговельною діяльністю. Правила обслуговування населення.*
2. *Правила продажу основних груп продовольчих товарів.*
3. *Правила продажу основних груп непродовольчих товарів.*
4. *Порядок обміну і повернення товарів.*

1. Порядок заняття торговельною діяльністю. Правила обслуговування населення

Торговельна діяльність здійснюється у сферах оптової торгівлі та громадського харчування і регулюється відповідними законами та Постановою Кабінету Міністрів України. Загальні умови заняття торговельною діяльністю визначені «Порядком заняття торговельною діяльністю і правилами торговельного обслуговування населення».

Здійснювати торговельну діяльність господарюючі суб'єкти мають право лише після державної реєстрації їх як суб'єктів підприємницької діяльності.

Для контролю за роботою підприємства з боку покупців у торговельному залі мають бути в наявності санітарні та ветеринарні правила, асортиментні переліки товарів, правила продажу товарів та інша нормативно-технічна документація. Вимірювальні прилади, які використовуються для відпускання товарів та розрахунків з покупцями, повинні мати державне тавро та проходити у встановлені терміни державну реєстрацію.

Режим роботи господарюючого суб'єкта узгоджується з виконками місцевих рад народних депутатів. У разі закриття торговельного приміщення на ремонт не пізніше ніж за 5 днів до його початку поряд з інформацією про режим роботи вивіщується оголошення про дату та період закриття.

Правила торговельного обслуговування населення є обов'язковими для всіх господарюючих суб'єктів, зайнятих у сфері роздрібною торгівлі. Вони розроблені на основі Закону України «Про захист прав споживачів» та іншої нормативної документації.

Збитки, завдані споживачеві товарами, які придбані внаслідок недобросовісної реклами, підлягають відшкодуванню в повному обсязі винними особами.

Розрахунки за продані товари здійснюються готівкою, в безготівковому порядку, чеками банків, кредитними картками та іншим чином відповідно до чинного законодавства.

Розрахунки з покупцями здійснюються з використанням електронних контрольно-касових апаратів, які підлягають обов'язковій реєстрації в Державній податковій інспекції, або товарно-касових книг.

Забороняється зберігання в касі власних грошей, а також особистих речей касира чи інших працівників підприємства.

Обслуговування покупців, як і робота кас, здійснюється протягом усього часу роботи магазину. Вхід покупців у торговельний зал припиняється з початком обідньої перерви та після закінчення роботи. Інформація про початок обідньої перерви чи закриття магазину доводиться до відома покупців за 10 хвилин. Усі покупці, які відібрали товар чи мають на руках касові (товарні) чеки, повинні бути обслужені.

Кожен товар повинен мати належним чином оформлені цінники. Покупці вільні у виборі товару в магазині, можуть перевірити його якість, комплектність, міру, вагу та ціни.

Відібрані, але не оплачені покупцем непродовольчі товари можуть зберігатися в магазині протягом двох годин. Час майбутньої оплати зазначається на виписаному продавцем чеку. Відібраний товар, не викуплений на вказану годину, надходить в реалізацію.

Куплені великогабаритні товари безкоштовно можуть зберігатися в магазині не більше однієї доби. При цьому до такого товару прикріплюється копія касового чека, на якому вказано термін зберігання і табличка «Продано».

У разі реалізації товарів імпортного виробництва в пакувальній тарі з написами іноземною мовою, магазин зобов'язаний забезпечити інформацію державною мовою про найменування, основні споживчі властивості товару, термін його придатності та умови зберігання, можливі застереження щодо вмісту шкідливих компонентів і обмежень у споживанні, а також гарантійні зобов'язання.

Регламентуються також ціни і ціноутворення, основні санітарні вимоги до торговельних підприємств і їхніх працівників; порядок ведення облікових документів; контроль за дотриманням порядку заняття торговельною діяльністю та правил торговельного обслуговування населення.

2. Правила продажу основних груп продовольчих товарів

Правила продажу продовольчих товарів за структурою складаються з трьох розділів: загальні положення, особливості продажу окремих груп товарів, застосування стандартів і технічних умов на продовольчі товари.

У загальних положеннях висвітлюються основні питання, що виникають під час продажу продовольчих товарів у роздрібній торговельній мережі (порядок приймання, зберігання, підготовка до продажу та продаж товарів), певні вимоги щодо дотримання прав споживачів відносно належної якості товару та рівня торговельного обслуговування. Правила розповсюджуються на всіх господарюючих суб'єктів, які незалежно від форм власності здійснюють роздрібний продаж продовольчих товарів на території України.

Усі продовольчі товари реалізуються в магазині за наявності відповідних документів: товарно - транспортних накладних, рахунків-фактур, прибутково-видаткових накладних, посвідчень та сертифікатів якості (на товари, які підлягають обов'язковій сертифікації).

У другому розділі правил наведено особливості продажу окремих груп товарів: хліба та хлібобулочних виробів, кондитерських виробів і меду, м'яса і м'ясопродуктів, молока і молокопродуктів, безалкогольних та слабоалкогольних напоїв.

Третій розділ правил продажу продовольчих товарів присвячено застосуванню стандартів і технічних умов на продовольчі товари. Згідно з ним усі господарюючі суб'єкти в питаннях вимог відносно сировини, якості, упакування, маркування, транспортування, зберігання, приймання, а також методів аналізу якості повинні керуватися чинними стандартами і технічними умовами.

За міжнародними домовленостями в Україні використовуються міжнародні, регіональні та національні стандарти. Усі нормативні документи зі стандартизації поділяються на п'ять категорій: ДСТУ, ГСТУ, СТТУ, СТП, ТУ. Нові стандарти України стандартизують загальні вимоги, які ставляться перед виробниками продукції та торгівлею в процесі виробництва, транспортування і продажу товарів народного споживання.

3. Правила продажу основних груп непродовольчих товарів

Порядок приймання, зберігання, підготовки до продажу та продаж окремих груп непродовольчих товарів регламентується правилами продажу непродовольчих товарів.

Роздрібна торгівля швейними, трикотажними, хутряними товарами та головними уборами здійснюється спеціалізованими магазинами, відділами (секціями) універмагів, а окремих товарів – підприємствами дрібно-роздрібною торговельною мережі.

Швейні, трикотажні, хутряні товари та головні убори – товари складного асортименту. Тому в процесі їх продажу продавець зобов'язаний допомагати покупцеві в їх виборі, ознайомити з асортиментом магазину, способами догляду за виробами. Для приміряння одягу та головних уборів у магазинах обладнуються кабінки для приміряння.

У процесі відпускання товарів продавці та продавці-консультанти перевіряють якість та комплектність виробів.

Продані товари пакуються в папір чи коробки. Обмін швейних, трикотажних, хутряних товарів та головних уборів здійснюється відповідно до правил обміну непродовольчих товарів.

Текстильні товари продаються в спеціалізованих магазинах, відділах (секціях), які здійснюють продаж

тканин, трикотажних полотен, штучних текстильних виробів (ковдр, хусток, скатерок, рушників тощо), а також вати, ватину, марлі та товарів супутнього асортименту.

У процесі продажу текстильних товарів продавець ознайомлює покупця з асортиментом наявних у магазині тканин, надає допомогу у виборі необхідного товару, підборі відповідного за кольором оздоблення, знайомить з властивостями тканин та способами догляду за виробами з них.

У разі виявлення у процесі продажу товарів грубих дефектів, товар з реалізації знімається, місцеві грубі дефекти тканини (плями, дірки) вирізаються, а відрізи, які утворилися, продають в установленому порядку. Якщо в проданих текстильних товарах виявлено приховані дефекти, обмін їх здійснюється відповідно до обміну непродовольчих товарів.

Роздрібна торгівля взуттям здійснюється у спеціалізованих магазинах, відділах (секціях) взуття універсальних магазинів та змішаних магазинах приватних комерційних структур і споживчої кооперації. Правилами роздрібною торгівлі заборонено продаж взуття в магазинах, де не створені умови для приміряння, а також у дрібно-роздрібною торговельною мережі.

Поряд з реалізацією всіх видів і груп чоловічого, жіночого і дитячого взуття у спеціалізованих магазинах організовується продаж товарів супутнього асортименту: панчіх, шкарпеток, устілок, а також предметів догляду за взуттям. У великих спеціалізованих взуттєвих магазинах та універмагах можуть організовувати секції з продажу цих товарів.

Як правило, взуття продають методом самообслуговування, який дозволяє покупцеві самостійно ознайомитися з товаром, його асортиментом і якістю, приміряти взуття, а потім купити його. Продавець зобов'язаний брати активну участь у торговельному процесі, допомагати покупцеві у виборі, консультувати, пропонувати супутні товари.

З метою створення кращих умов для приміряння взуття торговельні зони магазинів обладнують підставками з килимками, дзеркалами тощо.

Під час відпускання взуття продавець зобов'язаний упакувати вибраний товар у коробку чи пакет або загорнути в папір. В упаковку кладеться товарний чек, який дає право на обмін взуття.

Правила роздрібної торгівлі лісними і будівельними матеріалами обов'язкові для всіх торговельних підприємств, пунктів продажу цих товарів незалежно від відомчої належності та форм власності.

Підприємства, які здійснюють роздрібну торгівлю лісними та будівельними матеріалами – це спеціалізовані і фірмові магазини, секції і відділи спеціалізованих господарчих магазинів, а також магазини-склади, лісоторгові, тароремонтні, дрібнооптові та інші бази і склади державної, приватної торгівлі та споживчої кооперації.

Продаж будівельних матеріалів і лісоматеріалів залежить від їхнього асортименту і фізико-хімічних властивостей та здійснюється на основі самообслуговування, за зразками та з індивідуальним обслуговуванням покупців.

За зразками продають такі товари, як цегла, цемент, шифер, вапно, толь тощо, а також великогабаритні будівельні матеріали місцевого виробництва, сипкі матеріали та інші.

Товари, які мають велику кількість різновидів, артикулів, фасонів тощо, потребують кваліфікованої консультації продавця і реалізуються шляхом індивідуального обслуговування покупців.

Крім торговельного обслуговування, магазини, магазини-склади і бази за бажанням покупця повинні надавати різноманітні послуги, які поділяються на платні і безплатні, обов'язкові і рекомендовані.

До обов'язкових платних послуг належать навантаження куплених товарів, доставка транспортом магазину на адресу покупця, нарізання скла за розмірами, вказаними покупцем, та інші.

До рекомендованих послуг належить розрахунок норми витрати будівельних лісоматеріалів та індивідуальне будівництво, ремонт приміщень; нарізання труб, металопрокату, різьби на трубах; виготовлення нестандартних столярних конструкцій за замовленнями покупців; прокат будівельних механізмів, інструментів тощо.

Розрахунки за послуги населенню здійснюються за тарифами.

Затверджено Правила роздрібної торгівлі й іншими групами товарів: радіо - та електропобутовими, меблями і побутовою хімією, галантерейними і парфумерно-косметичними товарами, золотом і ювелірними виробами, транспортними засобами і номерними агрегатами та іншими. Усі вони регламентують відносини у сфері торговельної діяльності в Україні і відображають специфіку приймання, зберігання, підготовки товарів до реалізації і їх продаж господарючими суб'єктами в роздрібній торговельній мережі.

4. Порядок обміну і повернення товару

У процесі споживання (експлуатації) товарів існують випадки, коли куплені товари не відповідають стандартам і технічним умовам, з тих чи інших причин підлягають обміну чи поверненню в магазин. Ситуації такого характеру регулюються правилами обміну товарів.

Продовольчі товари згідно з чинними стандартними нормами обміну не підлягають (за винятком окремих випадків продажу недоброякісних товарів).

Загальний порядок обміну і повернення непродовольчих товарів визначений правилами обміну непродовольчих товарів та переліком товарів належної якості, які не підлягають обміну (поверненню). Ці нормативні документи обов'язкові для всіх господарюючих суб'єктів незалежно від форм власності і розповсюджуються на товари вітчизняного виробництва і імпортні, за винятком товарів, що реалізуються за зниженими цінами, та товарів, які внесені до переліку товарів належної якості, які не підлягають обміну (поверненню).

За вибором покупця, якому продано товар неналежної якості, продавець зобов'язаний протягом гарантійних чи інших встановлених термінів забезпечити:

- заміну неякісного товару аналогічним належної якості;
- відповідне зниження його продажної ціни;
- безплатне усунення недоліків;
- відшкодування покупцеві витрат та їх усунення;
- розірвання договору та відшкодування збитків.

За наявності в магазині аналогічного товару вимоги покупця щодо заміни підлягають негайному задоволенню, а у випадках, коли виникла необхідність у перевірці якості – протягом 14 днів за домовленістю сторін. За відсутності товару вимоги покупця щодо заміни підлягають задоволенню у двомісячний термін з моменту подання відповідної заяви. Якщо зниження якості та недоліки товарів виникли з вини покупця (порушення правил користування товарами, його зберігання) – вимоги його не задовольняються.

Продавець розглядає питання повернення та обміну товарів у разі подання покупцем товарного (касового) чека, товарного ярлика, а на товари з гарантійним терміном використання – паспорта на товар і заяви на обмін.

Неналежну якість товару можуть засвідчувати:

- 1) підприємства гарантійного ремонту й обслуговування технічно складних виробів, на які встановлено гарантійні терміни використання;
- 2) бюро товарних експертиз;
- 3) регіональні відділення торгово-промислової палати України;
- 4) експертна комісія (для автотранспортних засобів).

Вартість експертизи оплачується продавцем, якщо дефект виник не з вини покупця, чи покупцем – у випадку порушення ним правил користування товаром.

Виробник зобов'язаний відшкодувати всі витрати торговельного підприємства за претензією покупця.

За відсутності товару для обміну продавець зобов'язаний прийняти неякісний товар, видавши покупцеві квитанцію, а в разі отримання аналогічного товару – повідомити його про це письмово.

Порядок обміну товарів закордонного виробництва узгоджується з підприємством-виробником під час укладання договорів на постачання товарів.

У разі виявлення прихованих дефектів у період дії гарантійного терміну чи інших термінів, встановлених правилами або договором, покупець має право на виконання продавцем вимог, передбачених правилами обміну.

Початок дії гарантійного терміну обчислюється з дня продажу товару в роздрібній торговельній мережі. У разі обміну неякісного товару на новий його гарантійний термін використання відраховується заново з дня обміну.

У разі виявлення покупцем дефектів у придбаних товарах, для яких гарантійні терміни не встановлені, покупець протягом 14 днів (не враховуючи день продажу) має право на безплатний обмін або повернення його продавцеві. У разі виявлення прихованих недоліків, підтверджених відповідним актом лабораторного аналізу чи бюро товарних експертиз, покупець має право на обмін таких товарів протягом 6 місяців, а товарів високої вартості із натурального хутра вітчизняного виробництва – протягом 12 місяців (без врахування терміну перерви в користуванні виробом, пов'язаної з настанням сезону). Для сезонних товарів термін подання претензій обчислюється з часу настання відповідного сезону:

з 1 квітня – для товарів весняно-літнього асортименту;

з 1 жовтня – для осінньо-зимового.

Винятком є взуття сезонного призначення, яке придбано заздалегідь, для якого сезон настає: 15 листопада – для зимового взуття всіх видів;

1 травня – для літнього взуття;

15 травня і 15 вересня – для весняно-осіннього асортименту.

Почувець має право протягом 14 днів (не враховуючи день продажу) безплатно замінити або повернути продавцеві доброякісний товар, якщо він не підходить покупцеві за формою, фасоном, малюнком, розміром чи призначенням і не був у використанні. Винятком є вироби з дорогоцінних металів та коштовне каміння. Обов'язковою умовою обміну є наявність у покупця касового чи товарного чека, виданого йому разом з проданим товаром, пломб або товарних ярликів.

Якщо на момент обміну аналогічний товар відсутній у магазині, покупець має право придбати будь-які інші товари з наявного асортименту з відповідним перерахуванням вартості; отримати повернені гроші в розмірі вартості товару; поміняти товар на аналогічний при першому ж надходженні відповідного товару в магазин, про що продавець повідомляє покупця в день його надходження.

Магазин зобов'язаний максимально полегшити покупцеві операцію обміну товару або повернення грошей. У торговельній залі для інформування покупців необхідно вивісити правила обміну товарів, куплених в роздрібній торговельній мережі, та гарантійні терміни використання відповідних товарів.

