



TARBIJAKAITSE JA
TEHNILISE JÄRELEVALVE
AMET

ПАМЯТКА ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА: продажа подержанных автомобилей

Хороший работник по обслуживанию клиентов должен знать основные права и обязанности как предпринимателей, так и потребителей. В этой памятке вы найдете главное, что требуется знать продавцу подержанных автомобилей.

Место деятельности должно быть обозначено

Торговец обязан обозначить место деятельности коммерческим наименованием и информацией о времени работы, а также, при наличии наименования места деятельности, еще и наименованием места деятельности. Таким образом, место деятельности (площадка для продажи автомобилей или иное место деятельности) должно быть обозначено коммерческим наименованием предприятия, а также должно быть указано время его работы. При э-торговле местом деятельности считается адрес интернет-сайта.

Следует указать данные о продавце

Как и в размещенном на интернет-сайте объявлении о продаже автомобиля, в месте продажи автомобиль снабжается информацией, из которой должно быть понятно, кто является продавцом конкретного автомобиля (т.е. между кем заключается договор купли-продажи автомобиля). В случае если речь идет о посредничестве при продаже автомобиля частного лица, достаточно информации «продавец – частное лицо».

Работник по обслуживанию клиентов должен предоставлять корректную и необходимую информацию

В отношении продаваемого товара торговец должен обеспечить предоставление достоверной и отвечающей требованиям информации. Таким образом, продавец должен дать всестороннюю информацию о предлагаемом для продажи автомобиле в т.ч. VIN-код, техническое состояние автомобиля, прежняя аварийность и пр. Чтобы вся информация была представлена правильно, Департамент защиты прав потребителя и технического надзора разработал образец информационного листа для объявления о продаже, который приложен к инструкции «Продажа подержанных автомобилей». В случае если продавец не имеет возможности заблаговременно получить у собственника всю необходимую информацию об автомобиле, имеет смысл подумать о том, брать ли этот автомобиль на продажу, поскольку торговец обязан предоставить потребителю перед приобретением товара необходимую информацию как с точки зрения свойств товара, так и его безопасности.

Автомобиль должен быть безопасным

Товар и услуга должны отвечать установленным требованиям, быть при целенаправленном использовании безопасными для жизни, здоровья и имущества потребителя, а также обладать такими свойствами, которых потребитель обычно оправданно ожидает. Продаваемый потребителю товар или оказываемая ему услуга должны отвечать условиям договора в соответствии с положениями закона. В случае если продавец не указывает внесенные в информационный лист недостатки транспортного средства, то предполагается, что их у продаваемого товара нет, и транспортное средство должно быть безопасным при эксплуатации в дорожном движении. Продаваемый товар должен отвечать требованиям, установленным правовыми актами в отношении данного товара.

Продавец должен извещать покупателя об отсутствии у автомобиля страховки

Если на автомобиль нет договора обязательного дорожного страхования и действующего полиса, продавец должен известить об этом покупателя до тест-драйва.

При оплате товара наличными работник по обслуживанию клиентов должен выдать подтверждающий покупку документ

При уплате наличными работник по обслуживанию клиентов должен предоставить покупателю подтверждающий покупку документ, в котором указаны, как минимум:

- имя или коммерческое наименование и адрес места деятельности;
- дата продажи товара;
- наименование товара и цена, а также уплаченная сумма.

Ответственность продавца

При продаже потребителю продавец несет ответственность за несоответствие условиям договора, которое имеется в момент передачи вещи покупателю, даже если переход риска случайного уничтожения и повреждения произошел по договоренности раньше.

При продаже потребителю продавец несет ответственность за несоответствие товара условиям договора, которое выявляется в течение двух лет с момента передачи товара покупателю. При продаже потребителю предполагается, что несоответствие условиям договора, выявленное в течение шести месяцев со дня передачи вещи покупателю, имелось во время передачи вещи, если такое предположение не противоречит сути вещи или недостатка.

Таким образом, продавец несет ответственность за несоответствие условиям договора в течение двух лет, начиная с заключения договора купли-продажи автомобиля. Более подробно об этом можно прочитать [на сайте Департамента защиты прав потребителей и технического надзора](#) в инструкции «Предъявление претензии и гарантия, а также решение жалобы».

Гарантия на товар

В связи с обеспечением товара или услуги предусмотренным условиям слово «гарантия» в любой форме или словосочетании (или иное слово того же значения) разрешается

использовать лишь в случае, когда его значение соответствует касающимся торговой гарантии положениям закона об обязательном праве или положениям о гарантии в другом правовом акте.

Запрет на использование нечестных приемов торговли

Предложение товара, его продажа или маркетинг иного вида должны осуществляться с учетом хорошей торговой практики и честно по отношению к потребителю. Предложение товара должно быть спланировано и осуществлено таким образом, чтобы потребителю была ясна коммерческая цель предложения.

Использование нечестных приемов торговли запрещено как до, так и после совершения связанной с товаром или услугой сделки, а также во время совершения сделки. Прием торговли считается нечестным, если он противоречит соблюдаемому в ходе хозяйственной или профессиональной деятельности торговца требованию прилежности и в связи с каким-либо товаром или услугой значительно искажает или может исказить экономическое поведение среднего потребителя, который соприкасается с данным товаром или услугой или на которого они направлены.

Прием торговли считается вводящим в заблуждение, если представленная таким образом информация является неверной или если способ представления фактически верной информации вводит среднего потребителя в заблуждение, и в обоих случаях средний потребитель принимает или, вероятно, примет под ее влиянием решение о сделке, которое он в другом случае не принял бы.

Дополнительная информация:

Регулирующие сферу деятельности правовые акты:

- Закон о защите прав потребителя
- Закон о торговой деятельности
- Закон об обязательном праве

Инструкции:

- Продажа подержанных автомобилей
- Предъявление претензии и гарантия, а также решение жалобы