***[Права потребителей в магазине](http://orenfbuz.ru/zashchita-prav-potrebiteley-v-orenburge" \l "prava-v-magazine)***

**Вправе ли сотрудник магазина требовать от потребителя сдать сумки в ячейку камеры хранения?**

В действительности покупатели не обязаны при входе в магазин сдавать свои личные вещи в камеру хранения. Это дело добровольное. Лица, действующие от имени магазина (контролеры, охранники и т.д.) ***неправомочны*** требовать от покупателя сдать личные вещи (сумки, пакеты) в ячейки камеры хранения.

В соответствии со *ст. 421 ГК РФ*граждане и юридические лица свободны в заключение договора. Понуждение к заключению договора не допускается за исключением случаев, когда обязанность заключить договор предусмотрена законом или добровольно принятым обязательством.

Работники магазинов, как правило, говорят, что за вещи, сданные в камеру хранения, они ответственности не несут. И тем самым вводят покупателей в заблуждение.

В случае сдачи вещей в камеру хранения, магазин несет ответственность за сохранность вещей на основании *главы 47 ГК РФ*, поскольку администрация магазина в данном случае является хранителем оставленных вещей. В соответствии со *ст. 891 ГК РФ* хранитель обязан принять все предусмотренные договором хранения меры для того, чтобы обеспечить сохранность переданной на хранение вещи.

В случае кражи вещей, магазин (юридическое лицо или индивидуальный предприниматель) несет гражданско-правовую ответственность, то есть должен возместить материальный ущерб за утрату и недостачу вещей - в размере стоимости утраченных или недостающих вещей, а за повреждение вещей - в размере суммы, на которую понизилась их стоимость (*ст. 902 ГК РФ*).

***Совет потребителю!***

***1)****Если работники магазина категорически настаивают на том, чтобы Вы сдали свои личные вещи в камеру хранения, а иначе не пускают в магазин, то Вы вправе потребовать книгу отзывов и предложений, оставить в ней соответствующую запись с указанием о нарушении прав потребителей. Ведь отказывая во входе, магазин нарушает принцип публичности договора (ст. 426 ГК РФ). Теоретически можно даже вызвать полицию для составления протокола об административном правонарушении по ст. 14.15 КоАП РФ, в которой говорится о нарушении установленных правил торговли.*

***2)****Если в магазине предоставляется дополнительная услуга по упаковке личных вещей потребителя в пакеты, то Вы можете воспользоваться услугой и пройти в торговый зал с упакованными вещами.*

**Должен ли потребитель оплатить товар, находящийся в торговом зале магазина при случайном его повреждении?**

Случайная (**не умышленная**) порча принадлежащего магазину товара, находящегося на его территории до момента оплаты является риском случайной гибели имущества.

Риск случайной гибели или порчи товара переходит к потребителю одновременно с возникновением у него права собственности. В соответствии со *ст. 211 ГК РФ* риск **случайной гибели или случайного повреждения** несет его собственник (магазин), если иное не предусмотрено договором. До оплаты товара потребителем на кассе, собственником является магазин. Однако законом предусмотрено, что в случае причинения ущерба имуществу, собственник имеет право потребовать от виновного лица оплаты его стоимость в полном объеме.

Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.

В случае несогласия потребителя о возмещении ущерба магазину, то спор о причинах, в результате которых поврежден товар, разрешается в претензионном и судебном порядке.

***Совет потребителю!****Если Вы считаете, что товар поврежден не по Вашей вине, обратитесь к представителю продавца с требованием о проведении расследования по факту повреждения товара. Магазин должен доказать, что товар поврежден именно по Вашей вине.*

**Если Вам нагрубил сотрудник магазина, нарушил ли он какие-либо права?**

Да, сотрудник в таком случае нарушил права покупателя. *Законом РФ «О защите прав потребителей»* этот вопрос никак не регулируется. Хамство не имеет отношения ни к качеству оказанной услуги, ни к качеству приобретаемого товара. В зависимости от качества «крепкого словца» действия нарушителя можно квалифицировать по *КоАП РФ* как оскорбление.

***Совет потребителю!***

***1)****В первую очередь Вам следует обратиться в магазин и  в  книге отзывов и предложений описать ситуацию.*

***2)****Попробовать привлечь сотрудника магазина к дисциплинарной ответственности, поскольку должностная инструкция продавца, несомненно, обязывает его вести себя с покупателями вежливо.*

***3)****Если Вы считаете, что Ваши права нарушены, следует обратиться с претензией к продавцу и в случае отказа удовлетворить требование идти в суд. В какой именно, нужно выбирать исходя из «цены вопроса». Если Вы считаете, что Вам причинили моральные страдания и нравственные переживания на 50 тысяч рублей или еще на большую сумму, следует обращаться с иском в районный суд. Если иск оценивается на сумму меньше 50 тысяч рублей, его рассматривает мировой суд. Вы можете подать иск в мировой суд по месту нахождения продавца или по своему месту жительства. Размер компенсации морального вреда определяется самостоятельно.*

***4)****Также Вы вправе обратиться в полицию для защиты своей чести и достоинства.*

**Имеет ли кассир право отказаться продать товар, потому что у него нет сдачи?**

Пожалуй, каждый потребитель сталкивался с ситуацией, когда у продавца не оказывалось сдачи. Обычно продавец категорически кивает головой и отправляет Вас искать разменную монету. В ином случае и вовсе отказывается совершать продажу. С этого момента продавец начинает нарушать закон и права потребителя. Отказ продавца принять оплату в виде любой денежной купюры означает отказ от заключения договора купли-продажи, который по *ГК РФ*приравнивается к публичному договору.

В *ст. 426 ГК РФ* сказано: «Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается». Поэтому продавец не имеет права отказать в продаже товара по этой причине.

Согласно *письму Минфина России от 30 августа 1993 г. № 104 «Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением»* руководство магазина должно обеспечить кассира разменной монетой и купюрами в пределах размера остатка денежных средств по кассе, в количестве, необходимом для расчетов с покупателями.

***Совет потребителю!***

***1)****Требуйте книгу отзывов и предложений, делайте запись об отказе продавца продать Вам товар по причине отсутствия сдачи.*

***2)****Если по Вашему требованию книгу отзывов и предложений не предоставили, то по данному факту обращайтесь с заявлением в Управление Роспотребнадзора по Белгородской области для проверки соблюдения правил торговли, законодательства при продаже товаров, оказании услуг. В соответствии с п.8. Правил продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 года №55) продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.*

*Результат проверки Роспотребнадзор сообщит в письменной форме.*

***3)****Если из-за отказа продавца от заключения договора купли-продажи, покупателю причинен существенный моральный, материальный ущерб или нанесен вред его здоровью, а продавец отказался удовлетворить требование потребителя возместить ущерб добровольно, смело подавайте иск в суд (ст. 426, 445 ГК РФ, ст. 16 Закона РФ*[*«О защите прав потребителей»*](http://www.rateshops.ru/zakon_o_zashite.php#1077)*,  
п. 18 ст. 1*[*Правил продажи отдельных видов товаров*](http://www.rateshops.ru/pravila_prodaji_sprf.php)*). Суд будет на Вашей стороне.*

**Вправе ли охранник магазина досматривать личные вещи покупателя?**

Если сотрудник охраны магазина требует показать сумку, то покупатель может ему в этом отказать, имея на то законные основания.

В соответствии со*ст. 13 Федерального закона РФ от 07.02.2011г. № 3-ФЗ «О полиции»,  ст. 27.7 КоАП РФ*право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотру находящихся при них вещей вправе осуществлять только сотрудники органов внутренних дел (полиции).

Поэтому осуществлять досмотр личных вещей «своими силами» охранник магазина не имеет права. Согласно *ст. 12 Закона РФ от 11.03.1992г. № 2487-1 «О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации»* лицо, совершившее противоправное посягательство на охраняемое имущество (например, товар в магазине), может быть задержано охранником на месте правонарушения и должно быть незамедлительно передано в орган внутренних дел (полицию). В данном случае ключевым является слово «совершившее противоправное посягательство». То есть, охранник магазина может задержать покупателя (посетителя) только в том случае, если потребитель совершил правонарушение, и охранник это видел, например, через системы слежения.

***Для сведения потребителю!****В случае если Вам причинены физические и нравственные страдания незаконными действиями сотрудников охраны (иными сотрудниками) магазина, Вы вправе требовать компенсации морального вреда.*