

В Роспотребнадзор по Республике Алтай обратилась потребитель, которую в магазине заставили оплатить нечаянно разбитую ею банку. Потребитель утверждала, что она случайно разбила банку, так как проход между коробками и полками с товаром в магазине настолько узкий, что невозможно пройти мимо и не задеть что-либо.

Уважаемые потребители, на самом деле, пока мы не заплатили за товар на кассе, его собственником является магазин, который и несет все риски. Иными словами, оплачивать испорченный товар Вы не должны! Правда, если магазин сможет доказать, что порча была намеренной (посредством видео-записи), оплаты Вам не избежать. Но и тут можно побороться, доказывая свою невиновность.

**Оплачиваете Вы, если:**

- товар находился в Ваших руках, но по неосторожности Вы выронили его и разбили;
- к порче товара привело ваше «неестественное» поведение;
- Вы намеренно разбили тот или иной товар (например, взяли флакон с духами и со словами «терпеть не могу Dior» бросили его на пол).

**Оплачивает магазин, если:**

- в торговом зале не отвечающие нормам, узкие проходы, или же если эти проходы заставлены коробками, тележками, другими полками и т.д.;

- товар не устойчиво разложен на стеллаже, и взяв одну вещь, Вы разрушили конструкцию;

- полы в магазине мокрые, вы поскользнулись и нанесли порчу товару.

В соответствии со ст. 211 Гражданского кодекса 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. Если товар был поврежден вследствие неправильной выкладки в торговом зале, то риск его случайного повреждения возлагается на магазин.

**Совет потребителям!** 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. Учитывая, что в крупных сетевых магазинах зачастую проходы заставлены, а это нарушение Правил продажи отдельных видов товаров « **Прод** **авец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров».**, то вы можете обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора по РА для принятия административных мер к администрации магазина.

При расчете за товар, к покупателю подошел охранник и потребовал показать содержимое в дамской сумочке, мотивируя что потребитель положил в нее товар.

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» право по осуществлению личного досмотра граждан, досмотру находящихся при них вещей вправе осуществлять сотрудники органов внутренних дел(полиции). Поэтому осуществлять досмотр личных вещей «своими силами» охранник не имеет права. Согласно ст.12 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 только в случае, если потребитель совершил правонарушение и охранник это видел, например, через систему слежения.

**Внимание потребителям!** Если Вам причинены физические и нравственные страдания незаконными действиями сотрудников охраны (иными сотрудниками) магазина, Вы вправе требовать компенсации морального вреда.

Уважаемые потребители, знайте законы о защите ваших прав, как потребителей и смело защищайте свои права. Специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по вопросам защиты прав потребителей по телефону «горячей линии»: (38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий специалистов до 16-45.