

В Управление Роспотребнадзора поступило обращение потребителя, который при посещении магазина строительных материалов задел и повредил товар. Товар был расположен в неудобных местах, таким образом, что передвижение по залам магазина для потребителей было затруднено, что и повлекло за собой повреждение товара потребителем. Продавцы магазина потребовали покупателя оплатить испорченный товар, тот, в свою очередь, за разрешением конфликта обратился в Роспотребнадзор по Республике Алтай.

Уважаемые потребители, в подобном случае необходимо знать, что согласно положений ст. 1064 Гражданского кодекса РФ, вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред. С другой стороны, согласно той же статье, покупатель освобождается от возмещения вреда, если ущерб нанесен не по его вине.

Если покупатель случайно задевает неустойчиво размещенный товар, с трудом пробираясь по узкому или загроможденному проходу в магазине, при этом товар падает и разбивается, то с покупателя снимается ответственность за порчу товара, так как его вины и умысла здесь нет. Магазином самостоятельно были созданы условия, которые повлекли за собой повреждения его собственности. К таким условиям можно также отнести мокрый пол, на котором покупатель поскользнулся и, опять же, не по своей вине задел и уронил на пол товар, а также ситуацию, когда товар падает с ленты на кассе.

Если же к порче товара привело поведение покупателя в магазине (бег, драка и тому подобное), либо покупатель намеренно разбил товар, закон будет на стороне продавца. В этом случае вред нанесен по вине потребителя, соответственно, компенсировать этот вред придется ему. Скрываться с места происшествия не стоит, так как это дает охране магазина основания для вызова наряда полиции. Впрочем, применять грубую силу сотрудники охраны не имеют права. Здесь стоит отметить, что многие магазины идут навстречу потребителю в случаях, когда в цену товара заложен риск порчи или если речь идет о сравнительно дешевом товаре. Тем не менее, магазин имеет полное право взыскать полную стоимость товара с потребителя.

Специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай призывают потребителей любые проблемы решать цивилизованно, не доводя дело до конфликта. Ведь благополучный исход любого дела во многом зависит от добросовестности обеих сторон, и от грамотности потребителя, как получилось и в нашем случае. Когда потребитель, подкованный специалистами Роспотребнадзора знаниями норм законодательства, привел продавцам свои доводы, им пришлось согласиться с потребителем и конфликт был исчерпан.

Уважаемые потребители! В случае, когда конфликт с продавцами не удастся решить на месте, вы можете за консультацией обратиться в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора. Тел: (38822)64241.