****

**Центр правовой информации**

 Памятка покупателю - что нужно знать, отправляясь в магазин?

 



 **Обоянь, 2017**

***Обязательно ли сдавать вещи в камеру хранения?***

Крупные супермаркеты и гипермаркеты любят устанавливать на входе в торговый зал камеру хранения, куда покупатели могут сдать свои пакеты и сумки. Еще несколько лет назад охранники строго следили за тем, чтобы никто не проносил в магазин «ручную кладь». Сегодня такие ситуации встречаются реже, тем не менее, полезно знать, что камера хранения – дело добровольное (ст. 421 ГК РФ), а требования охранников оставить в ней вещи не имеют законной силы. Кроме того, отказать покупателю зайти в магазин и совершить покупку на том основании, что у него при себе сумка, пакет или рюкзак, нельзя в силу публичности договора розничной купли-продажи (ст. 426 ГК РФ).

Если же покупатель добровольно решил сдать вещи в камеру хранения, то он также должен знать, что хранитель (в данном случае администрация магазина) несет полную ответственность за эти вещи (ст. 901 ГК РФ), даже если на самой камере хранения висит объявление об обратном, как это обычно бывает.

***Случайно разбил бутылку - кто виноват?***

Толкаясь в узких проходах магазина в час-пик, можно легко задеть стеллаж и уронить стоящую на нем стеклянную бутылку с водой или банку с солеными огурцами. От случайностей никто не застрахован. Сотрудники магазина в таких случаях часто просят покупателя оплатить утраченный товар. Делать этого не нужно. В соответствии со статьей 401 ГК РФ, ответственность гражданина за испорченный или утраченный товар наступает только при наличие вины. Если же речь идет о случайной гибели вещи, то в соответствии со ст. 211 ГК РФ, все риски несет ее собственник. До тех пор, пока товар не оплачен на кассе, собственником является магазин, после оплаты и передачи вещи — покупатель (ст. 459 ГК РФ).

Поэтому, если сотрудники магазина просят оплатить утраченный товар, стоит сослаться на обстоятельства, подтверждающие, что в случившемся нет вины покупателя. Например, на узкие проходы, скользкие полы, плохо закрепленный стеллаж, неровно расставленные на полках товары и т.д. При возникновении спора покупатель может предложить магазину обратиться в суд. Без суда работники магазина требовать оплаты товара могут только, если покупатель согласен, что его вина в гибели вещи есть, и готов заплатить.

***Что делать, если на прилавке лежит просроченный товар?***

Если на прилавке в магазине лежит товар с истекшим сроком годности, то необходимо обратить на это внимание продавцов, обязанность которых убрать такой товар с прилавка в присутствии покупателя. О наличие просроченного товара и о том, как продавцы отреагировали на требование убрать его, стоит сделать запись в книге жалоб и предложений, которую просматривают сотрудники Роспотребнадзора, проверяя магазин. Можно сфотографировать товар и самостоятельно обратиться в надзорное ведомство с жалобой. За торговлю просроченными товарами ответственность наступает по ст. 14.4 КоАП РФ, которая предполагает наказание в виде административного штрафа для должностных лиц - от 3 000 до 10 000 рублей; для лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, - от 10 000 до 20 000 рублей; для юридических лиц - от 20 000 до 30 000 тысяч рублей.

***Что делать, если цена не соответствует ценнику?***

 Часто покупатели, оплачивая товар, с удивлением узнают, что его цена выше, чем это обозначено на ценнике. Продавцы могут найти этому самые разные объяснения. Однако покупатель вправе требовать продать ему товар по цене, указанной на ценнике, потому что это публичное предложение, изменить которое магазин не вправе. Кроме того, в силу ст. 10, 12 закона РФ «О Защите прав потребителей» магазин обязан предоставлять информацию о цене товара — ценник в данном случае является средством информирования. Покупатель вправе подать жалобу в Роспотребнадзор с просьбой привлечь магазин к административной ответственности по ст. 14.8 КоАП РФ.

***Что делать, если на кассе нет сдачи?***

С ситуацией, когда на кассе отказываются продать товар из-за отсутствия сдачи, сталкивался, наверное, каждый. В таких случаях нередко кассир просит покупателя разменять крупную купюру, а после вернуться и оплатить товар. Такая просьба противоречит закону. Если кто и должен бежать за разменом, так это директор магазина, так как именно руководство отвечает за то, чтобы снабдить кассиров достаточным количеством мелочи для расчетов, о чем прямо говорится в правилах эксплуатации кассовых аппаратов при осуществлении денежных расчетов с населением, утвержденных Министерством финансов РФ 30 августа 1993 г. N 104.

Кроме того, не стоит забывать, что договор купли-продажи является публичным, и отказ от его заключения со стороны коммерческой организации, если есть возможность продать товар или предоставить услугу, не допускается (ст. 426 ГК РФ). Отсутствие мелочи причиной отказа заключить договор считаться не может.

Закон дает право потребителю в судебном порядке принудить коммерческую организацию заключить публичный договор. Но очевидно, что в суд из-за отсутствия мелочи на кассе никто не пойдет. Однако пригрозить кассиру записью в книге жалоб и предложений будет не лишним. Сдача может быстро найтись в соседней кассе или в бухгалтерии предприятия.

***Что делать, если кассир не принимает рваную купюру?***

Еще одна распространенная ситуация - отказ продавца принять к расчету рваную, грязную или мятую купюру. Чтобы определить ее платежеспособность необходимо обратиться к Указаниям Банка России от 26 декабря 2006 г. N 1778-У, в которых говорится, что к наличному обороту принимаются банкноты со следующим перечнем дефектов: грязные, изношенные, надорванные, потертые, продырявленные, проколотые, исписанные, а также банкноты, утратившие углы и края, с пятнами и следами посторонних штампов. Монеты могут иметь мелкие механические повреждения.

В случае более сильных повреждений расплатиться купюрой будет нельзя, зато можно обменять в банке на новую. Главное, чтобы на ней не было признаком подделки.

Банк примет купюру для обмена, если она сохранила не менее 55% площади, пусть даже эти 55% состоят из склеенных фрагментов, но, безусловно принадлежащих одной купюре.

Обменять можно и купюру, склеенную из двух фрагментов разных купюр одного номинала - для этого каждый фрагмент должен занимать не менее 50% первоначальной площади.

Чтобы обменять в банке монету (даже сплющенную, погнутую и оплавленную), она должна сохранить 75% первоначальной массы.

***Имеют ли право охранники магазина обыскивать покупателей?***

 Полномочий обыскивать покупателей у охранников нет. Если противокражная рамка запищала или есть другие основания подозревать покупателя в воровстве, то охранники могут только предложить ему добровольно предъявить свои вещи на осмотр или вызвать сотрудников полиции. Что выбрать, каждый решает сам. Но не будет не лишним знать, что личный досмотр производится сотрудником полиции одного пола с досматриваемым в присутствии двух понятых того же пола. Вся процедура протоколируется (ст. 27.7 КоАП РФ).

***Травма в магазине - кто оплатит лечение?***

Администрация торгового предприятия должна обеспечить покупателям, впрочем, как и работникам, безопасные условия совершения покупок. Если покупатель получил в магазине травму, например, сломал ногу, подскользнувшись на мокром полу, то он вправе обратиться в суд с иском о возмещении вреда на основании ст. 1064 ГК РФ. Для этого придется доказать сам факт получения травмы, а также причинную связь между действием или бездействием сотрудников магазина и получением травмы.

Случаев, когда суды в таких ситуациях вставали на сторону покупателей, немало. Правда, придется запастись терпением. В конце января 2015 года жительница Башкирии отсудила у строительного магазина 15 000 рублей за сотрясение мозга, которое она получила от упавшего ей на голову рулона теплоизоляционных материалов. Чтобы добиться положительного решения суда, ей потребовалось полтора года.

Чуть меньше года потребовалось жительнице Красноярского края, чтобы отсудить у магазина 50 000 рублей за травму колена, которую она получила, подскользнувшись на рекламном щите, валявшемся в снегу рядом с магазином.

Важно помнить, что отсудить у магазина можно не только причиненный ущерб, но и судебные издержки, в том числе и средства, потраченные на юридическую помощь.

По материалам сайта - <https://www.9111.ru/>