

Все мы ходим в магазины, и далеко не всегда это приносит только положительные эмоции. Товары с истекшим сроком годности на полках, несоответствие цены в зале и на кассе, лишние товары в чеке, запрет зайти с коляской – и это далеко не полный список нарушений, с которыми мы сталкиваемся каждый день. На что же покупатель в реальности имеет право?

1. ВЕРНУТЬ ПИЩЕВЫЕ ПРОДУКТЫ, ЕСЛИ СРОК ИХ ГОДНОСТИ ИСТЕК ДО ПОКУПКИ.

По общему правилу пищевые продукты возврату и обмену не подлежат даже в том случае, если покупатель передумал сразу же после оплаты. Однако потребители имеют право вернуть товары этой категории в том случае, если они ненадлежащего качества: не соответствуют санитарным требованиям, просрочены, каким-либо иным способом испорчены в магазине.

Чтобы вернуть просроченный продукт, обратитесь в магазин (лучше в день покупки). Принесите с собой испорченный товар, чек или его копию (кстати, если чек не сохранился, это не повод отказать вам), документ, подтверждающий личность. Обратитесь к администратору, опишите ситуацию и попросите вернуть вам деньги за некачественный товар

2. ПОТРЕБОВАТЬ ПОКАЗАТЬ ДОКУМЕНТЫ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИЕ БЕЗОПАСНОСТЬ И КАЧЕСТВО ПРОДУКТОВ.

В России продавать товары можно только при наличии информации об обязательном подтверждении соответствия (в том случае, если для категории товаров установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для здоровья, жизни потребителя, окружающей среды).

Покупатель может потребовать у продавца предъявить товарно-сопроводительную документацию на товар, в которой в числе прочего подтверждается соответствие. Обратите внимание, законодательные нормы не обязывают продавцов иметь сами сертификаты и декларации, но данные о них можно самостоятельно проверить по единым реестрам в интернете.

3. СЪЕСТЬ ИЛИ ВЫПИТЬ ЧТО-ТО ДО ОПЛАТЫ НА КАССЕ.

Но естественно, при том условии, что вы намерены заплатить за этот товар! Правда, тут есть некоторые нюансы, о которых необходимо знать. Строго говоря, товар считается вашей собственностью после его передачи вам продавцом, то есть после оплаты. На практике охрана магазина не реагирует на подобные «вольности», если покупатель сохраняет упаковку товара и предъявляет ее на кассе. А вот если этого не сделать и «забыть» упаковку в торговом зале, то,

получается, вы уже нарушаете закон! За это предусмотрена ответственность по ст. 7.27 КоАП РФ – мелкое хищение, и вплоть до ст. 158 УК РФ – кража.

4. ПОЖАЛОВАТЬСЯ НА НАРУШЕНИЕ ВАШИХ ПРАВ.

Если вы заметили нарушение в супермаркете, можете пожаловаться, позвонив на горячую линию по телефону или онлайн. Специфика этой новой системы в том, что в крупных торговых сетях сформированы подразделения по работе с обращениями от покупателей, они не имеют связи с конкретным магазином сети, и их задача – не «покрывать» коллег, а разобраться в проблеме, чтобы сохранить лояльность покупателя.

Если таким образом разобраться не получилось, вы всегда можете написать претензию в адрес магазина. Подготовьте ее в двух экземплярах (один останется у вас, на нем должны поставить подпись и печать).

5. ЗАПЛАТИТЬ ЗА ТОВАР СТОЛЬКО, СКОЛЬКО УКАЗАНО НА ЦЕННИКЕ В ТОРГОВОМ ЗАЛЕ.

Одна из самых распространенных конфликтных ситуаций в супермаркетах и магазинах – разница в цене на этикетке и в чеке. Чаще всего сотрудники магазина находят «оправдание» для такой ситуации: акция была, но только что закончилась; не успели обновить ценники; ошиблись при печати стоимости и так далее. Покупателя при этом склоняют, конечно, заплатить столько, сколько «насчитал» кассовый аппарат. Но в ст. 10 закона «О защите прав потребителей» указывается, что продавец обязан предоставить покупателю достоверную информацию о товаре, а цена в рублях – важная ее часть. Поэтому вы имеете право требовать, чтобы вам продали товар по той цене, которая указана в ценнике. А если уже успели заплатить и потом заметили несоответствие – чтобы вернули разницу.

6. ВЕРНУТЬ ДЕНЬГИ ЗА ТОВАР, КОТОРЫЙ НЕ ПОКУПАЛИ.

Это часто происходит в супермаркетах и сетевых магазинах. Когда покупок много, а итоговая сумма большая, мало кто проверяет список пробитых товаров. А в чеки нередко закрадываются ошибки. Например, там может появиться лишний товар или количество однотипных товаров становится больше.

Подобные «ошибки» – это обман покупателя. И продавцу за это грозит штраф, а потребитель имеет право вернуть деньги, потраченные на неполученный товар. Сначала желательно попытаться урегулировать проблему мирным путем (обратиться в магазин, показать чек, попросить сверить список товаров с данными

камер, привести показания свидетелей), а если не получится – писать жалобу администрации или обращаться в Роспотребнадзор.

7. ЗАЙТИ В МАГАЗИН С КОЛЯСКОЙ.

Часто такой запрет объясняется тем, что крупный предмет может смахнуть с полки товар. Но такие ограничения противоречат законодательству! Например, в Москве действует закон «Об обеспечении беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, транспортной и инженерной инфраструктур города Москвы» (во многих других городах есть аналогичные законы).

По закону люди с детскими колясками приравниваются к маломобильным гражданам.

Также в законе говорится, что нельзя препятствовать посещению такими людьми магазинов и иных общественных мест. Если администрация магазина ссылается на узкие проходы между стеллажами и поэтому не пускает вас в магазин, это говорит только о том, что она нарушает закон! Ширина проходов должна быть не менее 80 см, а этого более чем достаточно для свободного перемещения взрослого с детской коляской.

8. НЕ ПЛАТИТЬ ЗА РАЗБИТЫЙ ТОВАР (В НЕКОТОРЫХ СЛУЧАЯХ).

До того как покупатель заплатил за товар, тот считается собственностью магазина. Соответственно, если что-то упало и повредилось по вине покупателя, он, по идее, должен за эту вещь заплатить. Но только в том случае, если было доказано, что это сделано умышленно и специально!

Если же повреждение товара произошло по вине продавца, оплачивать товар не нужно.

В каких именно ситуациях правда на вашей стороне? Если в зале:

- слишком узкие проходы между стеллажами;
- товары разложены неустойчиво, так, что их легко задеть и уронить;
- в магазине мокрый пол, а об этом не предупредили;
- кассир слишком резко запустил ленту с товарами, отчего они упали.

В этом случае покупатель не может быть виноват в порче имущества магазина, а значит, и оплачивать ущерб он тоже не должен! Если же злой умысел был (кто-то

специально бросил или сломал товар), а также посетитель демонстрировал поведение, нарушающее порядок в общественном месте (размахивал руками, бегал, дрался), то придется возместить магазину нанесенный ущерб.

9. ФОТОГРАФИРОВАТЬ ТОВАРЫ В МАГАЗИНЕ.

Иногда администрация магазина запрещает съемку в торговом зале. Если покупатель пытается сфотографировать витрину или упаковку товара, его просят не делать этого и даже выгоняют из магазина. Но подобные ограничения незаконны! Поиск, получение и распространение информации любым способом, не противоречащим законодательству, – это право гражданина, закрепленное в Конституции РФ (ст. 29). Так как данные о расположении, этикетке и стоимости товара не относятся к разряду государственной или коммерческой тайны, вы имеете право фотографировать и полки, и упаковки.

10. НЕ ПОЗВОЛИТЬ ОХРАННИКУ ДОСМАТРИВАТЬ ВАС И ВАШИ ЛИЧНЫЕ ВЕЩИ.

Если у охранника магазина возникают сомнения относительно покупателя, он просит показать личные вещи или даже пытается провести досмотр. Однако право на это имеют только сотрудники полиции! Да и то лишь в том случае, если на то есть основания: сработала защитная система, камеры зафиксировали факт кражи и так далее. Охранник не имеет права требовать показать содержимое сумки. Но он может задержать покупателя до приезда полиции.

И самое главное, о чем нужно помнить: не стесняйтесь отстаивать свои права и требовать то, что вам разрешено законом! Культура торговли постепенно повышается, но нарушения еще встречаются. И чем чаще люди будут добиваться справедливости, тем быстрее продавцы научатся соблюдать законы.