

| ЕСЛИ ВЫ РАЗБИЛИ ТОВАР В МАГАЗИНЕ ДО ОПЛАТЫ НА КАССЕ



Ни для кого не секрет, что многие магазины сегодня стараются максимально использовать свои торговые площади, заставляя товаром не только предусмотренные под это стеллажи и витрины, но и проходы между ними. Особенно «грешат» этим современные супер-, гипер- или мегамаркеты, которые подобным образом пытаются привлечь дополнительное внимание к своей продукции со стороны посетителей и потенциальных покупателей (как правило, так выставляются новинки, товары по акции или распродаже и т.п.).

Нередки случаи, когда пробираясь между стеллажами и такими «пирамидами» с товаром, посетители магазинов рукой, сумкой на плече или даже торсом сносят товар. Хорошо, если это была гора салфеток или иного небьющегося товара, который можно просто положить обратно на месте. А если это была стеклянная бутылка с алкоголем, которая разбилась, или целлофановый пакет с сыпучим содержимым, который при падении разорвался?

Естественно, что сотрудники магазина будут настаивать на том, что вы должны оплатить товар, ведь по вашей вине он разбился, разорвался и т.д. В то время как вы, казалось бы, и ни при чем тут, ведь вы не виноваты, что проходы в магазине такие неудобные и узкие. Как же быть?

Во-первых. Не стоит начинать разговор криками, намного лучше вооружиться полезной для себя информацией и знать, как нужно себя правильно вести в подобном случае.

| СТАТЬЯ 1064 ГК РФ ВАМ В ПОМОЩЬ

Гражданский кодекс РФ содержит статью 1064 «*О правилах работы предприятий и организаций розничной торговли, с указанием требований к работе мелкорозничных торговых сетей*». И в данной статье есть четкая

формулировка – «лицо, причинившее вред, полностью освобождается от возмещения причиненного вреда, если докажет, что он причинен не по его вине».

То есть, если вы разбили товар потому, что в торговом зале был мокрый и скользкий пол и вы поскользнулись, то вашей вины в этом нет (здесь уже виноват технический работник, который оставил пол мокрым). Если проезжая по транспортерной ленте на кассе, бутылка с оливковым маслом или шампанским вдруг рухнула на пол, то это также не ваша вина.

Если вы решили взять с полки стеклянную банку, например, с маринованными помидорами, а соседние банки были облокочены на нее и рухнули, то это также не ваша вина (скорее, сотрудника, который делал выкладку товара). Товары на витринных стеллажах в обязательном порядке должны быть устойчиво расставлены, а если необходимо, то и закреплены. В данном случае это не так? Это уж точно не проблемы покупателей!

| **ГОСТ 51773-2001 – ЕЩЕ ОДИН ПОМОЩНИК ДЛЯ ПОКУПАТЕЛЯ**

Данный ГОСТ имеет расшифровку «*Розничная торговля. Классификация предприятий*» в сочетании со СНиП 2.08.02–89 (он касается требований к объектам общественного назначения) «строго регламентируют, что в магазинах и любых помещениях, где осуществляется торговля, расстояние между товарными стеллажами и прилавками должно быть не менее полутора метров. Причем, ширина проходов находится в прямой зависимости от размеров торговой площади. Вот регламентируемые параметры:

- при размерах торговой площади до 100м² – 1,4м;
- при площади в пределах от 100 до 150 м² – 1,6м;
- при размерах торгового зала или магазина от 150 до 400 м² – 2м;
- при размерах торговой площади от 400 м² – 2,5м.

Задать вопрос юристу бесплатно

Это означает, что выстроенная из бутылок или стеклянных банок с консервацией пирамида делает проход намного уже положенной ширины, тем самым затрудняя движение посетителей. Как результат, вот аргументы в вашу пользу при беседе с сотрудниками или администрацией магазина, если вам будут предъявлены претензии:

1. Пройти мимо выстроенной пирамиды и ничего не задеть физически трудно, тем более, что вы далеко не единственный покупатель, который в данный момент проходил по торговому залу.
2. Вы не виноваты, что мерчендайзер или другие работники магазина не зафиксировали бьющиеся товарные единицы, которые просто-напросто обрушились.

| ВАШ ПОСЛЕДНИЙ «ЗАКОННЫЙ» АРГУМЕНТ – СТ. 203 УК РФ

Она придет на помощь, если в дело решит вмешаться охранник из магазина. В случае, если он грубит, угрожает, пытается обыскать ваши сумки или хватает вас за вещи, пытаясь отвести в комнату охраны, напомните ему об этой статье, согласно которой превышение полномочий работника ЧОП карается уголовной ответственностью вплоть до заключения под стражу сроком до 7 лет!

Это означает, что даже если с вашим участием в магазине произошел инцидент с разбитым товаром, то решение данного вопроса не входит в компетенцию охранника.

Возмещение ущерба вы должны будете оплатить только после того, как непосредственно ваша вина будет в судебном порядке доказана.

| ПРИМЕНЯЕМ ЗНАНИЯ НА ПРАКТИКЕ

Итак, если по каким-либо причинам (объективным, не зависящим от вас) у вас из рук выпала бутылка дорогого вина или еще какой-то товар, который разбился, рассыпался и теперь не подлежит дальнейшей продаже, а администратор требует, чтобы вы оплатили данный товар, можете смело заявлять о своей невиновности.

Администратор идет на конфликт, продолжая настаивать на своих требованиях? В ответ потребуйте книгу жалоб и подробно опишите случившееся, указав в числе прочих деталей в обязательном порядке время происшествия, основных участников, а также свидетелей. Следующий шаг – требуйте, чтобы был составлен акт порчи товара, в нем непременно нужно зафиксировать обстоятельства, приведшие к случившемуся (например, узкие проходы, скользкий пол, большой поток посетителей, которые толкаются в магазине и т.п.). Как правило, конфликты «рассасываются» еще на этапе требования книги жалоб. Но если сотрудники магазина не унимаются, следующий ваш шаг – предложите подать на вас в суд и в судебном порядке взыскать оплату за испорченный или разбитый товар (все равно другого способа заставить вас сделать это у них нет!).

И еще, не стоит стесняться показывать сотрудникам, что вы также знаете свои права и умеете их отстаивать. В магазинах неустойчивые полки или скользкий пол? Напомните работникам, что вы можете написать жалобу в Роспотребнадзор! Между стеллажами узкие проходы или же они заставлены коробками с товаром, мешающими свободному передвижению по торговому залу? Вы вправе подать жалобу в государственный пожарный надзор!

Знайτε свои права и умейте их грамотно отстаивать, и тогда вам не придется нести непредвиденные расходы за товар, который был разбит в магазине до его оплаты.