***Имеет ли право охранник в магазине потребовать показать содержимое дамской сумочки?***

Потребовать он не вправе, он может вам предложить показать, что у вас находится в сумке, если он подозревает, что вами совершено противоправное действие. Вы вправе отказаться, ведь охранник должен только пресекать совершение правонарушения. Если же он подозревает вас в краже товара из магазина или у него есть еще какие-то подозрения, то он должен вызвать представителя полиции и вот они уже вправе произвести досмотр содержимого ваших личных вещей, досмотр мужчин должен производить мужчина, женщин - женщина. Опять же если, допустим, охранник настаивает на том, чтобы вы открыли сумку, показали содержимое карманов, тогда вы вправе сами вызвать полицию, написать жалобу на превышение должностных полномочий этим охранником, а также советуем не оставлять это дело и написать жалобу непосредственно в охранное агентство, которое представляет данный охранник.

***Должны ли вы сдавать сумку при входе, и кто виноват, если сумка пропала из ящичка?***

В соответствии с действующим законодательством, покупатель не обязан при входе в магазин сдавать свои личные вещи в камеру хранения. Это его право, а не обязанность. Сдав сумку, покупатель заключает с данным магазином договор о безвозмездном предоставлении услуг по хранению своих вещей. Принуждать покупателя к заключению такого договора не вправе никто. Обязывая сдавать сумки, магазин нарушает принцип свободы заключения договора (статья 421 Гражданского кодекса РФ). Магазин не вправе также требовать от покупателя при входе в торговый зал предъявления приобретённых в других магазинах товаров.

***Имеет ли кассир право отказаться продать товар, потому что у него нет сдачи?***

Продавец обязан иметь или обеспечить сдачу в любое время работы магазина, в том количестве, которое необходимо для расчёта с покупателями. В типовых правилах эксплуатации контрольно-кассовых машин чётко прописано, что руководство магазинов обязано обеспечить кассиров разменными купюрами в необходимом количестве. В статье 426 Гражданского кодекса сказано: «Отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается». Отсутствие сдачи не является отсутствием возможности, и, согласно данной статье кодекса, продавец не имеет права отказать в продаже товара по этой причине. В противном случае покупатель имеет право: требовать книгу жалоб и предложений, обратиться в Роспотребнадзор или подать иск в суд.

***Если вам нагрубил сотрудник магазина, нарушил ли он какие-либо права?***

Да, сотрудник в таком случае нарушил права покупателя. В данном случае покупатель вправе обратиться в полицию или в суд о защите своей чести и достоинства. В первую очередь покупателю следует обратиться в магазин и в книге жалоб описать ситуацию, эта запись послужит основанием для работодателя/магазина привлечь к дисциплинарной ответственности сотрудника.

***Необходимо ли оплачивать сломанный товар в магазине?***

Если вы случайно повредили, принадлежащий магазину товар, например, разбили бутылку вина, и это произошло до момента её оплаты, то сотрудники магазина не вправе требовать у вас оплаты испорченного товара, поскольку это случайное повреждение имущества.

Риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю. До этого момента все риски, связанные со случайной гибелью или повреждением товара, лежат на собственнике данного товара, то есть на продавце/магазине. Есть единственный способ обязать покупателя оплатить разбитый товар — в судебном порядке магазин должен доказать, что покупатель нанёс ущерб умышленно.

***Законно ли предупреждение продавцов, что магазин не примет обратно купленный на распродаже товар, даже если он окажется надлежащего качества?***

Такое предупреждение противоречит закону. Согласно ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель вправе в течение 14 дней, не считая дня покупки, обменять непродовольственный товар надлежащего качества, не подошедший ему по форме, размеру, фасону, габаритам или комплектации на подходящий. Что касается товара ненадлежащего качества, если его недостатки не были оговорены при продаже, то право потребителя на возврат или обмен действует в течение всего гарантийного срока. А при его отсутствии – в течение двух лет. Ограничивать данные права потребителя, в том числе и в отношении товаров, реализованных на распродаже, продавец не вправе.

***Разрешено ли в продуктовом магазине продавать непродовольственные товары?***

условий их продажи, уста-уста-, если вещь была испорчена в химчистке?в отношении товаров, реализованных на распродаже, продавеВ местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных обязательными требованиями стандартов.

***Кто виноват, если вы отравились продуктами из магазина?***

Согласно статье 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», каждый покупатель имеет право на приобретение безопасного для своей жизни и здоровья товара. Предприниматели, продающие просроченные товары, нарушают основные требования вышеуказанного закона, а также других федеральных законов и санитарно-эпидемиологических правил и норм. Продукция, у которой истёк срок годности, является некачественной и даже опасной, из-за чего представляет угрозу здоровью и жизни человека и не должна подлежать реализации. Если дома вы обнаружили испорченный продукт, согласно статье 18 указанного закона, вы имеете право отнести товар обратно в магазин. Если у вас нет чека, это не основание для отказа в возврате денежных средств за испорченный товар (статья 25 закона). Запись камер видеонаблюдения — доказательство того, что товар приобретён именно в этом магазине.

***Какие права существуют в случае, если вещь испорчена в химчистке?***

В ситуации, когда ваша вещь испорчена в химчистке или ей причинен какой-то ущерб, в соответствии с законом "О защите прав потребителей" вы имеете право потребовать двукратную стоимость вашей вещи. Единственная проблема в том, что когда мы приносим пальто, например, если оно уже не совсем новое, в химчистку, мы не задумываемся о том, в какую стоимость его оценивают, а оценивают его, как правило, за копейки. Когда встает вопрос о том, что вещь испорчена, ее носить нельзя, или она утрачена (бывали и такие случаи), и речь заходит о возмещении двукратной стоимости, то она получается настолько мала, что новое пальто приобрести невозможно. Поэтому, когда сдаете в химчистку свою вещь, настаивайте на том, чтобы цена по оценке была реальная. А если эта вещь новая, (потому что у нас были случаи, когда и только приобретенные вещи проходили химическую чистку и был причинен какой-то ущерб), то соответственно оценивать надо по той стоимости, по которой вы ее приобрели.

***Несет ли исполнитель работ ответственность за нарушение сроков выполнения работ перед потребителем?***

Да, такая ответственность предусмотрена Законом РФ «О защите прав потребителей». В соответствии со ст. 30 Закона РФ «О защите прав потребителей», назначенный потребителем срок устранения недостатков может указываться в заявлении об устранении недостатков, направленном потребителем исполнителю.

В случае нарушения этих сроков потребитель имеет право требовать пеню в размере  трех процентов цены выполнения работы (оказания услуги)  
за каждый день просрочки. При этом сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать цену отдельного вида выполнения работы (оказания услуги) или общую цену заказа, если цена выполнения отдельного вида работы (оказания услуги) не определена договором о выполнении работы (оказании услуги).

***С какого дня исчисляются гарантийные сроки?***

Гарантийный срок начинает исчисляться с момента передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором купли-продажи. В том случае, если день передачи товара потребителю установить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня изготовления товара. Если покупатель, лишен возможности использовать товар, в отношении которого договором установлен гарантийный срок по обстоятельствам, зависящим от продавца, то гарантийный срок не будет течь, пока не будут устранены соответствующие обстоятельства продавцом. Если в товаре обнаружены недостатки, то потребитель обязан известить об этом продавца и тогда гарантийный срок продлевается на время, в течение которого товар не мог использоваться из-за обнаруженных в нем недостатков.

Для сезонных товаров (например: обуви, одежды) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона. Сроки наступления сезонов на территории нашего округа установлены постановлением Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 10.02.1999 г. № 54 «О сроках наступления сезонов года на территории округа»:

весенний – с 1 апреля;

летний – с 1 июня;

осенний – с 1 сентября;

зимний – с 1 ноября.

В том случае, когда товары продаются по образцам, по почте, а также в случаях, если момент заключения договора купли-продажи и момент передачи товара потребителю не совпадают, то эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю. Если потребитель лишен возможности использовать товар вследствие обстоятельств, зависящих от продавца (в частности, товар нуждается в специальной установке, подключении или сборке, в нем имеются недостатки), гарантийный срок не течет до устранения продавцом таких обстоятельств. В том случае, если день доставки, установки, подключения, сборки товара, устранения зависящих от продавца обстоятельств, вследствие которых потребитель не может использовать товар по назначению, определить невозможно, то эти сроки будут исчисляться со дня заключения договора купли - продажи.

***Если не подошел товар, приобретенный дистанционным способом?***

Потребитель вправе отказаться от товара в течении 7 дней, после его передачи. Если же покупателю не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата в момент доставки, покупатель имеет право на отказ в течении 3-х месяцев с момента передачи ему товара. Это возможно, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Прошу заметить, что на продавцов товара дистанционным способом возложена обязанность по предоставлению информации о порядке и сроках возврата, детально должны указываться данные о продавце, его адресе, режиме работы.

***Каким документом подтверждается безопасность продуктов и как их можно проверить?***

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с удостоверением качества и безопасности реализуемой партии пищевых продуктов, изготовленных на территории Российской Федерации, или его заверенной копией. Пищевые продукты непромышленного изготовления, реализуемые на продовольственных рынках, подлежат продаже после проведения ветеринарно-санитарной экспертизы с выдачей в установленном порядке ветеринарного свидетельства (справки) установленного образца, которое должно быть предъявлено покупателю по его требованию. Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

***Вы заказали товар с доставкой. Подписываете курьеру стандартную бумагу - «товар принят, претензий не имею», а потом при вскрытии обнаруживаются дефекты - трещины, царапины, нехватка деталей и т. д.***

Предъявляйте претензию, ссылаясь на ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» («Права потребителя при обнаружении в товаре недостатков»). Укажите, что, учитывая особенности товара - набор многочисленных деталей в разобранном состоянии, - обнаружить дефекты при обычном способе приемки невозможно.

Также имейте в виду: вы имеете полное право предъявлять претензии по поводу скрытых недостатков, которые могут всплыть со временем: в пределах двух лет после покупки. На скрытые дефекты, заранее не известные покупателю, никакие расписки, выданные при доставке, не распространяются.

Совет на будущее: подписывая квитанцию о приемке товара курьерам, внесите туда фразу «товар принят без осмотра». Благодаря этому проще и быстрее будет добиться выполнения ваших требований при обнаружении дефектов.

Нередко возникает вопрос: надо ли доплачивать за внос крупногабаритного и (или) тяжелого товара в подъезд, квартиру, подъем на этажи, если это приходится делать вручную? Все зависит от того, как вы оформляли заказ в магазине: если в договоре или другой документации указано, что за ручной подъем вносится доплата, то, конечно, нужно платить. Если же прямого указания нет, то заказ должен быть доставлен непосредственно в место жительства, т. е. в квартиру покупателя (ст. 499 Гражданского кодекса РФ).

*Консультации по вопросам защиты прав потребителей, помощь в составлении претензионных и исковых заявлений Вы можете получить, обратившись в управление потребительского рынка и защиты прав потребителей Администрации города Ханты-Мансийска, по адресу:*

*г. Ханты-Мансийск, ул. Гагарина, 290, тел. (3467) 33-86-25.*

***Желаем удачных покупок и настойчивости в отстаивании своих прав.***