Если Вы случайно, без умысла, повредили принадлежащий магазину товар, например, задели бутылку вина, стоящую на полке, и она разбилась, и это произошло до момента его оплаты, то сотрудники магазина не вправе требовать у Вас оплаты ненамеренно испорченного товара. Порча принадлежащего магазину товара на его территории до момента оплаты является риском случайной гибели имущества или случайного его повреждения.   
       По гражданскому праву, решение вопроса о том, на кого возлагаются возможные неблагоприятные последствия случайной гибели или случайной порчи отчуждаемых собственником вещей (убытки), связано с определением момента перехода права собственности (права оперативного управления).   
Риск случайной гибели или порчи отчуждаемых вещей переходит на приобретателя одновременно с возникновением у него права собственности, если иное не предусмотрено договором. Следовательно, по общему правилу убытки (риск) в связи с гибелью или порчей вещей несет их собственник, но стороны могут установить в договоре иной порядок, например, что риск случайной гибели переходит на покупателя с момента уплаты ее стоимости.   
Риск случайной гибели имущества или случайного его повреждения, согласно ст. 211 Гражданского кодекса РФ, несет магазин, если иное не предусмотрено договором. В данном случае, до оплаты товара в кассе, собственником является магазин.

**Многие потребители сталкиваются с тем, что приобретённая вещь оказывается некачественной. Куда обращаться и как отстаивать свои права в этом случае, кому предъявлять претензии?**

           Покупатель имеет право вернуть некачественный товар по своему выбору - продавцу, изготовителю, импортёру или уполномоченной организации с требованием замены или возврата денег, которые за него уплачены. Ещё вариант — требовать заменить на товар (обувь, одежду) другой марки, модели с перерасчётом покупной цены. Но такое требование можно предъявить только продавцу или уполномоченной организации. Как правило, в подобных случаях люди всё-таки идут в магазин, где покупали товар, — значит, к продавцу. Здесь у потребителя обязаны принять товар и, в случае необходимости, провести проверку качества товара или товарную экспертизу.   
Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то закон «О защите прав потребителей» возлагает обязанность провести [экспертизу качества товара](http://forum.centrekspertiza.ru/) (проверку качества товара) на продавца. Срок проведения экспертизы — от 10 до 20 дней и зависит от заявленных Вами требований (возврат или обмен товара). Правда, в некоторых случаях, в том числе с обувью, сотовыми телефонами, мебелью и в ряде других, результаты такой экспертизы могут не подтвердить, что товар был некачественный, так как некоторые недобросовестные продавцы давно наладили контакты с так называемыми независимыми экспертными организациями, которые штампуют свои заключения исключительно в их пользу. Если Вы получаете на руки заключение подобной "экспертизы", где говориться, что это покупатель неправильно носил обувь или неверно эксплуатировал сотовый телефон, то не стоит сразу расстраиваться. Вы вправе провести самостоятельно [независимую экспертизу](http://centrekspertiza.ru/) в той организации, которой доверяете, и у которой нет тесных связей с продавцом. Если результаты повторной экспертизы подтвердят наличие брака, это как показывает практика у потребителя есть серьезные шансы выиграть данное дело в суде. Суды у нас больше склоняются на сторону потребителей и не очень жалуют недобросовестных продавцов. Кроме того, продавец обязан компенсировать расходы потребителя на проведение [экспертизы](http://centrekspertiza.ru/).   
          Однако, пускать дело на самотёк непосредственно во время проведения экспертизы экспертной организацией сотрудничающей с продавцом не стоит. Закон предоставляет потребителю право присутствовать при её проведении. Воспользуйтесь этой возможностью, указав об этом в претензии. Тогда вряд ли прочитаете в заключении, что в Вашем мобильнике жили насекомые или что таковой уже вскрывался посторонними предметами. Более того, можно взять с собой на проведение экспертизы своего представителя — специалиста, который может лучше Вас разобраться в ситуации и будет своеобразным страховщиком от того, чтобы у эксперта не появился соблазн написать необоснованное заключение.   
          Независимо от того, кто проводил экспертизу, результаты таковой можно оспорить у мирового судьи или в районном суде. Если же Вы не согласны с итогами экспертизы, проведённой судом, то потребуйте проведения повторной экспертизы. Для этого нужно найти весомые доводы, которые смогут убедить суд в её целесообразности.

**Что делать, если права потребителя нарушаются.**

Нарушение прав потребителей в супермаркетах и магазинах — это явление очень частое. Как правило, граждане не знают свои права и не могут защититься в спорах с недобросовестными продавцами.  Рассмотрим самые частые случаи нарушения их прав.

Может ли охранник осматривать мои сумки и личные вещи?

Если при выходе из супермаркета срабатывает магнитная рамка, охрана и администрация магазина не вправе требовать у вас показать покупки, чек и тем более содержимое сумки! Право на досмотр ваших личных вещей имеет только полиция! Стоит учесть, что магнитная рамка может среагировать на ключи, дисконтные карты или крупные купюры. «Охранник в магазинах и супермаркетах не имеет права требовать осмотрa личныx вещeй покупателя и, тем более, удерживать его силой — такие действия в соответствии со [статей 27.1 КоАП РФ](http://www.zakonrf.info/koap/27.1/) может совершить только сотрудник полиции.  Он может лишь вызвать сотрудников полиции, которые и произведут личный досмотр, причем только в присутствии понятых». Кстати, если охранник применяет физическую силу, вы должны вызвать полицию. [Согласно статье 203 Уголовного кодекса РФ](http://www.consultant.ru/popular/ukrf/10_32.html#p3441), охраннику может грозить крупный штраф и даже лишение свободы сроком до семи лет за превышение полномочий.

Обязан ли я сдавать вещи в камеру хранения?

Вы не обязаны оставлять свои вещи в ячейках для хранения, и охранник не вправе заставить вас сделать это. Сдав сумку на хранение, вы заключаете с магазином договор о безвоздмездном предоставлении услуг хранения вещей. По [статье 421.1 ГК РФ](http://www.gk-rf.ru/statia421), любой гражданин свободен в заключении договора и никто не вправе его навязывать. «Вещи нужно оставить на хранение только в том случае, если такое правило прописано во внутреннем уставе магазина. В этом случае охрана магазина обязуется присматривать за вещами. Вы сдаете вещи на хранение и получаете специальный талон. Такая практика уже существует во многих магазинах Москвы». Сдавая вещи в ячейку хранения, вы заключаете с магазином договор хранения. Поэтому если ваши вещи пропали, отвечать должен именно магазин, даже если он «ответственности за сохранность не несет».

Что делать, если в магазин не пускают с детской коляской?

Магазин не имеет права запретить вам вход с коляской. Некоторые магазины при таком запрете могут руководствоваться внутренними правилами и уставом. Однако помните, что закона, запрещающего вход в магазин с коляской нет, но есть статьи в Конституции и в Уголовном Кодексе РФ, которые охраняют ваши права и права вашего ребенка. Согласно статьям 18 и 55 Конституции, права и свободы человека не могут ограничиваться, и являются действующими там, где это не лимитировано законом. Более того, в России действует гражданско-правовой принцип: «разрешено все, что прямо не запрещено законодательством». Таким образом, никакой внутренний устав магазина не может запретить вашему ребенку, физически неспособному перемещаться вне коляски, заходить в магазин. Также ограничение конституционных прав человека преследуется статьей [136 УК РФ](https://rospravosudie.com/law/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%8C%D1%8F_136_%D0%A3%D0%9A_%D0%A0%D0%A4) — «Нарушение равенства прав и свобод человека и гражданина» и карается либо штрафом, либо лишением свободы до 5 лет. В следующий раз, когда охранник не захочет пускать вас с коляской в магазин, сошлитесь на статьи в Конституции и УК и пригрозите вызвать полицию.

Как поступить, если товар случайно разбился или повредилась упаковка?

Если вы случайно разбили или испортили товар, который вами еще не куплен, то вы не обязаны за него платить. «Пока товар находится на территории магазина, за него отвечает именно магазин. Ответственность за товар переходит к покупателю только после получения чека — об этом говорится в [статье 459 ГК РФ](http://www.gk-rf.ru/statia459). «Администрация заведения должна создать условия для сохранности своих товаров, например, поставить ограждения или даже постелить ковры. Другое дело, если покупатель разбил товар умышленно, то он обязан заплатить. Но прежде магазин должен доказать это в судебном порядке, предъявив, например, запись с [видеокамер](https://product-test.ru/videokamery/helper)».

Что делать, если у продавца нет сдачи, и он отказывается выдать товар?

Согласно [статье 426.3 ГК РФ](http://www.gk-rf.ru/statia426), отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги, выполнить для него соответствующие работы не допускается. «Организация, которая предоставляет услуги, обязана их предоставлять. Наличие сдачи  - забота продавца, а не покупателя, и это не повод, чтобы не продать покупателю его товар».

Что делать, если цена на ценнике и при выдаче товара не совпадает?

«Если продавец отказывается продать товар по стоимости, указанной в ценнике, или вернуть за него деньги, то это расценивается просто как обман потребителя. В такой ситуации нужно обязательно обратиться с жалобой в Роспотребнадзор».  Согласно [статье 10.1 закона «О защите прав потребителей»](http://www.gk-rf.ru/statia459), «продавец обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора». Таким образом, когда на кассе цена товара сильно отличается от той, что указана в ценнике, или кассиры не успевают или «забывают» менять ценники — это нарушение закона. Любой покупатель имеет право получить товар по цене, которая указана в ценнике, неважно, обновили цены или нет.

Что делать, если товар оказался просрочен?

Согласно [7 статье закона «О защите прав потребителей»](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/glava1.html#statya7), потребитель имеет право на безопасность товара, а [статья 18](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/glava2.html#statya18) этого же закона дает покупателю право вернуть некачественный товар обратно в магазин и потребовать замены или возврата стоимости. «Для того чтобы возврат товара прошел без проблем, всегда нужно сохранять чек — в этом случае отказать вернуть деньги вам точно не смогут. Если чека нет, то достаточно будет двух свидетелей, которые смогут подтвердить, что вы приобрели товар в данном месте. В любом случае, магазины редко идут на конфликт при возврате просроченного товара. Если покупатель подаст жалобу в Роспотребнадзор, то за реализацию продуктов с истекшим сроком магазину грозит крупный штраф, а возможно и небольшой репутационный удар. Это торговым сетям, конечно, невыгодно».

Что делать, если в магазине все же отказываются вернуть деньги или обменять товар? «Если покупатель обнаружил, что дата фасовки неверная или товар просрочен, он должен зафиксировать этот факт с привлечением двух свидетелей, например, соседей. Далее, покупатель может обратиться с жалобой в Роспотребнадзор и даже в суд», или подать жалобу в Роспотребнадзор. Ведомство привлечет магазин к административной ответственности и поможет подготовить вам материалы, если вы решите обратиться в суд.

Можно ли вернуть товар, если упаковка отсутствует или нарушена ее целостность?

Если вы купили товар, и он вам не подошел по какой-то причине или просто не нравится, то при возврате и обмене упаковка должна быть целой. Срок возврата товара надлежащего качества по закону  - 14 дней, не считая день покупки. Если упаковки нет или в ней что-то отсутствует, продавец может отказать в возврате денег или обмене товара. Но если товар оказался ненадлежащего качества, то наличие упаковки и ее целостность не имеют значения: вам должны обменять товар или вернуть за него деньги в течение трех дней.

«Товар надлежащего качества можно вернуть без упаковки, если он не входит в перечень технически сложных (например, электроника и бытовая техника). Но если вы купили платье, и оно оказалось большим, вы можете вернуть его без упаковки. Однако, [согласно статье 25 закона „О защите прав потребителей“](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/glava2.html#statya25), все ярлыки и надлежащий товарный вид должны быть сохранены».

Можно ли фотографировать товары в магазине?

«Магазин - это общественное место, а  в общественных местах фотографировать можно. [Согласно статье 29 Конституции РФ](http://www.constitution.ru/10003000/10003000-4.htm), любой гражданин имеет право свободно искать, получать, передавать, производить и распространять информацию любым законным способом. Продавец или охранник не имеют права запретить вам делать это».

Таким образом, если охранник магазина попробует запретить вам снимать в магазине в личных целях, вы смело можете ссылаться на Конституцию РФ и вызывать полицию.

**Вывод**

Если Ваши права в супермаркете или магазине нарушают, главное — оставаться спокойным и знать основные законы: они практически всегда на вашей стороне. Спокойно объясните свою позицию охране или администрации магазина. При необходимости не стесняйтесь обращаться в регулирующие органы, например, Роспотребнадзор или полицию. Подать жалобу вы можете, лично обратившись в региональное управление Роспотребнадзора или  [заполнив специальную форму](http://rospotrebnadzor.ru/feedback/new.php) на сайте организации. Не лишним будет просмотреть [закон «О защите прав потребителей»](http://www.zakon-o-potrebitele.ru/) — зная его основные положения, отстоять свои права будет гораздо проще. Удачной покупки!