

Что делать, если вы случайно разбили...

4 января в одном из тайшетских магазинов посуды случился скандал. Покупательница, увлекшись знакомством с каким-то товаром, нечаянно зацепила локтем вазу. Та грохнулась на пол и разлетелась вдребезги.

С покупательницы тут же попросили 1800 рублей. Та воспротивилась, не считая себя виновной. Сначала конфликт дистанционно (по телефону) попыталась уладить соответствующий специалист из городской администрации, но в конечном счёте «виновницу» происшествия свезли в полицию. Там оформили несколько бумаг и женщину отпустили восвояси.

Чем дело закончится — неизвестно.

А пока на тот случай, если кто-то из вас попадёт в подобную ситуацию, рекомендуем ознакомиться с отрывком из книги «Как защитить свои права» Максима Фомича.

Вы совершенно случайно задели полку с товаром, бутылки посыпались вниз, и одна из них разбилась. Кто виноват и что делать в таких ситуациях? Кто должен платить за ущерб – вы или магазин?

Подобные ситуации случаются довольно часто, особенно в магазинах самообслуживания, где товар расположен в прямом доступе и покупатель может сам взять любую вещь и при желании положить в корзину. Вот типичная история: «Идя по узкому проходу между стеллажами в продуктовом магазине, зацепила подолом шубы стоящий чуть ли не на полу кетчуп в стеклотаре. Бутылка слетела с полки и, естественно, разбилась». Казалось бы, вина магазина налицо: злополучная бутылка с кетчупом стояла в неудобном месте, и покупатель не виновен в этом инциденте. На самом же деле существует множество нюансов, которые могут трактоваться как в пользу покупателя, так и в пользу магазина. Давайте рассмотрим их подробнее.

На форумах в Интернете часто можно встретить мнение, что покупатель не несет ответственности за повреждение товара, пока не оплатил его и не получил чек. Мол, пока не купил – не обязан платить. В действительности это не так. Магазин, как правило, идет навстречу покупателю и не заставляет его оплачивать банку разбитого майонеза за 20 рублей: если покупатель откажется, то, чтобы взыскать с него эту сумму через суд, придется потратить гораздо больше денег. Однако если магазин захочет получить с покупателя стоимость испорченного товара, он сможет это сделать совершенно законно.

Давайте заглянем в Гражданский кодекс, а именно в ст. 459, в которой речь идет об ответственности продавца за товар, который еще не был продан. В ней сказано: «Если иное не предусмотрено договором купли-продажи, риск случайной гибели или случайного повреждения товара переходит на покупателя с момента, когда в соответствии с законом или договором продавец считается исполнившим свою обязанность по передаче товара покупателю».

Продавец считается полностью исполнившим свои обязанности, после того как передал вам товар и кассовый чек. Об этом говорится и в ст. 493 ГК РФ: «Если иное не предусмотрено законом или договором розничной купли-продажи... договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара».

Из приведенных цитат вроде бы следует, что, пока вы не оплатили товар и не получили чек, риск за порчу товара на вас никто не может переложить. Однако это не так. Пока вы не оплатили товар и, соответственно, не заключили договор купли-продажи, вы не являетесь покупателем. В случае если вы разбили банку или бутылку, вы нанесли магазину ущерб, а здесь уже применимы положения другой статьи ГК РФ – 1064: «Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред».

Об этом же говорится и в Примерных правилах работы предприятия розничной торговли и основных

требованиях к работе мелкорозничной торговой сети, утвержденных письмом Комитета РФ по торговле от 17 марта 1994 г. №1-314/32-9 (далее – Правила розничной торговли): в соответствии с гражданским законодательством, нормативными актами при выборе и покупке товара покупатель обязан возмещать предприятию ущерб за поврежденные по его вине товары (п. 42).

Таким образом, магазин имеет право потребовать от вас оплаты испорченного товара, а если вы не согласитесь – добиться своего через суд.

Впрочем, в п. 2 ст. 1064 ГК РФ есть одна оговорка: «Лицо, причинившее вред, освобождается от возмещения вреда, если докажет, что вред причинен не по его вине».

Если вы взяли бутылку в руки и не удержали ее, виноваты вы сами и эту бутылку придется оплатить. А если вы поскользнулись на мокром, только что вымытом полу и, падая, задели полку с товаром – виноват магазин и вы имеете право не оплачивать испорченный товар.

... Вернемся к примеру, который я привел в самом начале главы: женщина задела подолом шубы бутылку с кетчупом, та упала и разбилась. Здесь возможны два варианта. Если дама разучивала в торговом зале балетное па или же просто кружилась в ритме вальса, то бутылка разбилась исключительно по вине покупательницы и она обязана оплатить стоимость испорченного товара. Но если покупательница пробиравалась через проход, заставленный коробками и банками, и физически не могла пройти, не задев чего-либо, в этом виноват магазин, и никто не может заставить ее оплатить разбитую бутылку.

Давайте разберем случаи, когда виновны вы, а когда – магазин.

Виновен покупатель:

- если он взял в руки товар, по неосторожности выронил его и разбил;
- если к порче товара привело поведение покупателя в торговом зале (бег, драки, нахождение в состоянии алкогольного опьянения и т. п.);
- если покупатель намеренно испортил тот или иной товар (например, взял в руки бутылку дорогого виски и со словами: «Вот вам, буржуи!» – со всего размаху разбил ее о стену).

В любом из этих случаев вы причинили магазину ущерб по своей вине и обязаны его возместить в полном объеме. После оплаты испорченный товар становится вашей собственностью и вы теоретически можете собрать то, что осталось, и унести домой. Стоит отметить, что в данных обстоятельствах ст. 18 ЗоЗПП «Последствия продажи товара ненадлежащего качества» не применяется и вы не сможете потребовать от продавца заменить товар ненадлежащего качества на аналогичный. Ведь вы являетесь не покупателем, а ответчиком.

Многие утверждают, что в цену товара заложен риск порчи. Да, в некоторых магазинах это действительно так. Поэтому магазин может пойти вам навстречу и не потребовать оплаты товара. Но никто не может запретить магазину взыскать с вас стоимость товара в случае вашей вины. Кроме того, в торговых сетях экономкласса, где стоимость товара ниже, чем в других магазинах, риск порчи не включается в цену, так что администрация, несомненно, потребует от вас возместить причиненный ущерб.

Виновен магазин:

- если в торговом зале узкие проходы, которые не отвечают нормам, или же эти проходы заставлены коробками, «горками» из товара;
- если товар расположен на стеллаже неустойчиво и, взяв одну банку, вы разрушили всю конструкцию;
- если в магазине мокрый пол и вы испортили товар, поскользнувшись;
- если товар разбился, упав с ленты на кассе.

В этих случаях вина полностью лежит на магазине и никто не вправе требовать от вас возмещения ущерба.

Если же администрация будет настаивать на том, чтобы вы оплатили товар, испорченный не по вашей вине, смело требуйте жалобную книгу и оставляйте в ней запись о случившемся. При этом добейтесь от администрации составления акта о порче товара, в котором обязательно напишите свои соображения по этому поводу, например укажите, что пол был мокрый или ширина прохода не соответствует нормам. Заручитесь поддержкой как минимум двух свидетелей (это могут быть ваши родственники и друзья или другие покупатели). Сообщите, что вы не намерены оплачивать стоимость товара, пока ваша вина не будет доказана, и, если администрация желает, пусть требует возмещения ущерба через суд. Вы имеете на это полное право.

В 99 % случаев на этом инцидент будет исчерпан и никто судиться с вами не станет, ведь ни один

представитель администрации не захочет подвергать магазин дополнительным проверкам, при которых выяснится, что расстояние между рядами действительно меньше, чем установлено законодательством. Штраф в этом случае будет намного больше, чем стоимость испорченного вами товара.

Так, согласно ГОСТ 51773-2001 «Розничная торговля. Классификация предприятий» расстояние между параллельно расположенными стеллажами должно быть не менее 1,4 м.

Если ГОСТ нарушен и именно это привело к порче товара, смело пользуйтесь данным фактом и грозите жалобой. От требований продавца не останется и следа: за подобное нарушение администрация магазина может быть привлечена к административной ответственности.

Учтите также, что для составления акта потребуются ваши паспортные данные.

ВАЖНО

Ни в коем случае не давайте свой паспорт в руки представителям магазина: они могут забрать его в залог. Это недопустимо; вы можете просто продиктовать свои паспортные данные. Однако и это вы не обязаны делать: требовать документы могут только сотрудники милиции, но никак не продавцы.

Если охранник отказывается выпускать вас из магазина до тех пор, пока вы не оплатите стоимость испорченного товара (так как вы посягнули на чужую собственность), напомните ему о существовании ст. 203 Уголовного кодекса РФ (далее – УК), которая предусматривает наказание в виде лишения свободы на срок до семи лет за превышение полномочий служащими частных охранных предприятий (ЧОП). Сотрудник охраны должен остановить вас вежливо и аккуратно. Если он действует грубо, то к нему применимы положения ст. 203 УК. Спокойно сообщите охраннику, что вы готовы возместить ущерб, но лишь после того, как ваша вина будет доказана судом.

Таким образом, отправляясь в магазин, будьте внимательны и осторожны. Если вы разобьете «пол-литра вдребезги» по своей вине, вам придется расплатиться за данное недоразумение. Но если же вина магазина очевидна – не бойтесь: закон на вашей стороне.

Куда жаловаться, если вы испортили товар по вине магазина?

- По поводу мокрых полов и неустойчивого расположения товара на полках обратитесь в Роспотребнадзор (всю контактную информацию вы найдете в части «Адреса, пароли, явки»).
- Об узких проходах и о коробках между стеллажами сообщите в Государственный пожарный надзор.

Автор: Артур Скальский © Babr24.com ОБЩЕСТВО, 👁 8381 04.01.2014, 21:57 📌 1172

URL: <https://babr24.com/?ADE=122151> Bytes: 10228 / 10153 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- [Телеграм](#)

- [ВКонтакте](#)

Связаться с редакцией Бабра:

newsbabr@gmail.com

Автор текста: **Артур
Скальский.**

НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24_link_bot](#)

Эл.почта: newsbabr@gmail.com

ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь

Телеграм: @bur24_link_bot

эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова

Телеграм: @irk24_link_bot

эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская

Телеграм: @kras24_link_bot

эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская

Телеграм: @nsk24_link_bot

эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин

Телеграм: @tomsk24_link_bot

эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"

Телеграм: @babrobot_bot

эл.почта: eqquatoria@gmail.com

СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)