15 березня - Всесвітній день захисту прав споживачів. Ти знаєш свої права, як споживача? А чи знайомий із правами торговельних точок?
В більшості випадків Закон на боці споживачів. Але й у магазину є чимало можливостей заявити про свої права. Коли потрібно їх відстоювати, а коли треба адекватно дивитися на ситуацію? Будемо розбиратися.

**Почнемо зі входу**

Чи повинен відвідувач залишати речі в камерах схову? Ні! Немає ніяких законодавчих підстав для цього. Хоча погодься, що зручно залишити зайві речі та пройтись магазином. І тут постає питання схоронності речей. Повідомлення адміністрації торговельної точки, що відповідальності за речі в камерах схову магазин не несе –  неправомірне. У Законі чітко встановлено: якщо адміністрація магазину організувала подібний куток для схову речей, вона взяла на себе відповідальність за залишені речі. Звичайно, будь-які претензії з боку покупців в цих питаннях можуть мати наслідки виключно, якщо справа дійде до суду. Але навіщо до  цього доводити. Організовуючи камери схову, організуйте місце охорони поруч, тоді це зменшить вірогідність крадіжок. А взагалі ми радимо відвідувачам: залишайте речі в камерах схову для зручності, але цінні речі завжди забирайте з собою.

**За покупками з братами меншими**

Законом України не передбачено суворих заборон або дозволу щодо перебування тварин в торгових залах. Право вирішувати це питання надано самій торговельній точці. Отже, якщо ти вважаєш, що тваринам не місце в торговому залі – сміливо розміщуй це повідомлення на вході. Але, якщо помітиш порушника, то все що ти можеш зробити, так це попросити вивести тварину на двір.

**Товар зіпсований відвідувачем**

Якщо відвідувач ненавмисно розбив чи зіпсував товар, персонал магазину не має ніякого права вимагати сплатити відшкодування. Стаття 323 ЦКУ передбачає, що «ризик випадкового знищення чи псування майна несе власник», а допоки товар неоплачений покупцем, він власність магазину. Але це не значить, що закон дозволяє відвідувачам нехтувати акуратністю та зловживати своїми правами. Торговий заклад має право скласти акт про нанесення збитків майну та при бажанні звернутися до суду, який буде приймати рішення щодо необхідності сплати незграбним покупцем нанесених збитків.

**Цінові суперечки**

Приймаючи рішення щодо покупки, споживач спирається на інформацію на ціннику товару. Але бувають ситуації, коли на самому чеку (тобто в базі магазину) ціна та характеристика товару може відрізнятись.

Що робити в такому випадку? Якщо покупець помітить різницю, він має право:

* Погодитися на покупку за новою ціною (найкращий варіант для магазину) ;
* Просто відмовитися від покупки (теж не найгірший варіант);
* Вимагати продати товар по ціні, вказаній на ціннику.

Потрібно розуміти, що за законом покупець має абсолютне право вимагати продати йому товар за ціною вказаною на ціннику. Подальші дії персоналу магазину залежать від адміністрації торгової точки. Але важливо враховувати, що відповідно до статті 633 Цивільного кодексу України, магазин не має права відмовити продати товар безпідставно – це карається адміністративним штрафом. А неуважність персоналу ні в якому разі не може бути обґрунтованою підставою. Звичайно можна сподіватися, що відмова клієнту не спричинить конфлікт. Але людина, добре обізнана в своїх правах, може не тільки залишити відгук у книзі «Скарг та пропозицій», але й звернутися до «Захисту прав споживачів» та до суду. Пам’ятайте про це та звертайте увагу персоналу, що саме інформація на ціннику є підставою для прийняття рішення споживачем про покупку та своєрідним договором про покупку між магазином та відвідувачами. Відмови у його виконанні з боку магазину може мати негативні наслідки.

**Охорона напоготові**

Звичайно, охорона знаходиться в магазині, щоб виявляти правопорушників та запобігати крадіжкам. Але ні охорона торгових точок, ні сам персонал не мають права влаштовувати обшуки покупців. Тільки ввічливість та поважне ставлення допоможе охоронцю або продавцю запобігти небажаним конфліктам. Якщо на виході пролунав сигнал антикрадіжних рамок, ввічливе прохання надати можливість продивитися пакет з магазину, в більшості випадків, отримує адекватну реакцію. Якщо ж є обґрунтовані підозри до відвідувача, а він відмовляється йти на діалог, варто викликати поліцію для обшуку. Але й тут є нюанс: якщо правоохоронці не виявлять порушень зі сторони затриманої особи, оплачувати хибний виклик доведеться магазину.

Для того, щоб зменшити кількість конфліктних ситуацій зі споживачами, потрібно знати права торговельної точки і поважати права своїх споживачів. А звичайна вихованість, взаємоповага та позитивний настрій стануть вагомими інструментами у вирішенні непорозумінь.