

## **Основные нарушения, которые чаще всего допускаются магазинами**

1. Посетители супермаркетов, отделов самообслуживания не обязаны оставлять личные вещи, документы, сумки в камерах хранения. Более того, во многих магазинах развешаны объявления, дающие понять, что за сохранность вещей ответственность администрация не несет, что тоже незаконно.

2. Требование сотрудников магазина, охранников, администратора показать сумки при входе или выходе (после оплаты) незаконно. Это собственность, которую вы не обязаны предъявлять никому. Но не забывайте, что покупателю все же следует сообщить работнику супермаркета, что он проносит с собой в зал аналогичные товары, которые куплены ранее в другом месте.

3. По первому требованию потребителя сотрудник магазина обязан предоставить текст закона «О защите прав потребителей», книгу отзывов и предложений, полную информацию о местных и федеральных органах по защите прав потребителей. Для этих целей в магазине оформляется «Уголок потребителя».

4. Администрация торгового объекта внутри магазина имеет право устанавливать собственные правила, но они не должны противоречить законам РФ. При этом ответственность самого магазина неизменно возрастает. Например, если при входе висит объявление с условиями о том, что нельзя входить с колясками, крупногабаритным товаром, своими продуктами, следует обеспечить сохранность вещей потребителей.

5. У сотрудников охраны нет никаких прав проверять чеки, досматривать личные вещи и оплаченные товары, даже если доказательства кражи налицо и зафиксированы на видеопленке. Личный обыск имеют право производить только работники полиции.

6. В торговых залах до совершения покупки потребителю должны быть обеспечены все условия, для того чтобы он мог убедиться в соответствии

стоимости мере и весу товара. Для этого в доступном месте в магазине должны быть установлены контрольные весы.

7. Все импортные товары должны поступать в продажу только в сопровождении инструкции на русском языке. Если инструкции и описания товара на русском языке нет, продавец обязан предоставить полную информацию относительно товара.

8. Если у кассира нет разменных денег и сдачи, это не повод для отказа в продаже товара. По правилам торговли, кассир обязан заблаговременно подготовить рабочее место и иметь в своем распоряжении требуемое количество разменных купюр.

9. Если потребителю продан просроченный или некачественный товар, он имеет право потребовать возврата денег, обмена, устранить недостатки, снизить цену продукции. Отсутствие у покупателя на руках кассового или товарного чека не должно стать основанием для отказа. Более того, если вы приобрели товар в рассрочку или в кредит и обнаружили, что он некачественный, магазин обязан вернуть деньги, уплаченные не только за покупку, но и за сопутствующие расходы — комиссия за кредит и проценты, уплаченные при его погашении.

10. Если товар некачественный, а изготовитель или продавец не установил и не обозначил на него гарантийный срок, покупатель имеет право предъявлять претензии в течение 2 лет.

11. Замечание, оставленное в книге отзывов и предложений, руководство магазина обязано в 14-дневный срок рассмотреть, устранить недостатки и нарушения и отреагировать на претензию. Под заявлением в книге отзывов должна быть сделана соответствующая запись о принятых мерах, а также в 5-дневный срок отправлен письменный ответ заявителю.