

## **Что делать, если Вы столкнулись с грубым и оскорбительным поведением работников торговли?**

В адрес территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Курганской области в Кетовском, Белозерском районах неоднократно поступали обращения граждан, связанные с конфликтными ситуациями при приобретении товаров в магазинах.

Вопросы, касающиеся некорректного поведения сотрудников магазинов или работников охраны, законодательством в области защиты прав потребителей не регулируются. В этой связи, Роспотребнадзор не вправе привлечь виновных к административной ответственности.

В данном случае продавец по решению работодателя может понести дисциплинарную ответственность. Также грубое и оскорбительное поведение работников торговли в отношении граждан-покупателей влечет ответственность в соответствии с гражданским и уголовным законодательством.

Если работники магазина настаивают на том, чтобы покупатель сдал свои личные вещи в камеру хранения, а при невыполнении потребителем указанного требования препятствует прохождению его в магазин, данные действия являются неправомерными и дают основания полагать об отказе потребителю в приобретении товара или услуги. При этом, коммерческая организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим в отношении заключения публичного договора, а «отказ коммерческой организации от заключения публичного договора при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары, услуги... не допускается» (ст. 426 ГК РФ).

Если же потребитель прошел в магазин с пакетом или сумкой, то при выходе работники супермаркета не вправе требовать показать их содержимое, т.к. только сотрудники полиции в соответствии со ст.13 Федерального закона от 07.02.2011г. № 3-ФЗ «О полиции» имеют право проводить досмотр граждан и их личных вещей.

В случае неправомерных действий работников магазина или охраны рекомендуем оставить запись в книге отзывов и предложений; написать жалобу руководству объекта торговли или охранной организации; при необходимости обратиться в полицию и прокуратуру. Напоминаем, что деятельность охранных организаций лицензируется, а контроль за исполнением лицензионных требований осуществляют органы внутренних дел.

Кроме того, граждане вправе обратиться в суд с иском о защите чести и достоинства, компенсации нанесенного им морального и материального (при наличии) вреда.

ТОУ Роспотребнадзора по Курганской области  
в Кетовском, Белозерском районах  
Специалист-эксперт Костромина Н.Н.