

Двух покупательниц, одна из которых была беременна, оскорбили и обвинили в воровстве за неправильно отбитый термочек в магазине самообслуживания.

Женщины, совершая покупки в дисконт-центре «Браво» Торговой сети «Аникс» намеревались приобрести фрукты – апельсины. Набрав фрукты в пакет произвели взвешивание на весах, не обратив при этом внимание на отпечатанный термочек.

При расчёте на кассе кассир обнаружила, что термочек отбит на другой фрукт – груша «Конференция», соответственно и вес товара и его цена были другие. Покупательниц обвинили в воровстве, при этом оскорбляя их честь и достоинство при других покупателях. Администратор предприятия торговли не приняла никаких мер для урегулирования конфликта. В итоге беременной дочери покупательницы стало плохо и она была госпитализирована.

Возмущённая таким отношением покупательница Г. обратилась в Роспотребнадзор за защитой своих прав и прав её дочери. При рассмотрении обращения специалистами Управления установлены данные, указывающие на явные нарушения Правил продажи и требований стандартов при оказании услуг торговли. В отношении юридического лица ООО «Торговая Сеть «Аникс» Управлением Роспотребнадзора по РА возбуждено административное расследование по результатам которого к виновным должностным лицам будут приняты соответствующие административные меры. Потребителю рекомендовано обратиться в суд с требованием возмещения имущественного и морального вреда.

Наверняка данный случай не единичный и в этой связи хотим напомнить нашим покупателям об основных моментах оказания услуг торговли в предприятиях самообслуживания и правах потребителя, тем более что большинство магазинов применяют такой форму обслуживания покупателей.

Правилами продажи отдельных видов товаров установлена обязанность продавца

соблюдать требования, установленные в государственных стандартах. Согласно государственных стандартов торговое обслуживание – это деятельность продавца при непосредственном взаимодействии с покупателем, направленная на удовлетворение потребностей покупателя в процессе приобретения товара и/или услуги». Форма торгового обслуживания - организационный приём, представляющий собой сочетание методов обслуживания покупателей. Формой торгового обслуживания является индивидуальное обслуживание продавцом-консультантом в магазинах самообслуживания.

Кроме этого государственными стандартами установлены профессиональные этические нормы поведения персонала предприятий торговли, которыми являются вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей.

Вместе с тем стандартом установлено, что при отпуске и комплектовании товаров продавец продовольственных товаров должен уметь:

- взвешивать, отмеривать, упаковывать и комплектовать товары в соответствии с заказом покупателя;

- обеспечивать необходимую точность при отпуске товаров.

Уважаемые покупатели. Знайте свои права и обязанности продавца и требуйте их соблюдения.