

Правила посещения торгового зала с детской коляской

В некоторых магазинах потребитель встречается с объявлением администрации магазина, в котором запрещается посещение магазина с детскими колясками. Такое требование незаконно и ущемляет права потребителей в силу следующего:

1) Ограничение прав маломобильных групп населения.

В соответствии со Сводом правил 59.13330.2020 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», утв. Приказом Минстроя России от 30.12.2020 N 904/пр, к маломобильным группам населения отнесены: инвалиды, люди с временным нарушением здоровья, люди с нарушением интеллекта, люди старших возрастов, беременные женщины, люди с детскими колясками, с малолетними детьми, тележками, багажом и т.д.

Маломобильные группы это: люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

В соответствии с государственной программой Российской Федерации «Доступная среда», утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 29.03.2019 № 363 и действующим законодательством в целом предусмотрено, что на территории Российской Федерации необходимо создавать равные возможности получения услуг всеми категориями населения, в том числе и маломобильным группам населения.

2) Запрещено отказывать потребителю от заключения договора розничной купли-продажи.

Покупая в магазине товары, потребитель заключает договор розничной купли-продажи, который в свою очередь является публичным договором. Это означает, что организация не вправе оказывать предпочтение одному лицу перед другим, за исключением случаев, предусмотренных законом и иными правовыми актами (ст.ст. 426, 492 Гражданского кодекса РФ). **Действующим законодательством не предусмотрен запрет на вход потребителя в торговый зал с детской коляской.**

Кроме этого, не допускается отказ организации от заключения договора розничной купли-продажи при наличии возможности предоставить потребителю соответствующие товары.

Услуги торговли должны отвечать требованиям **социального назначения**, то есть быть доступны для потребителей различных категорий, а также предусматривать комфортность и удобство при приобретении товаров, включая удобное размещение входов, выходов, секций, наличие лифтов, эскалаторов и другое. Поэтому магазин не имеет права отказать в заключении договора розничной купли-продажи товара покупателям с детскими колясками и соответственно должен обеспечить вход в магазин.

3) Самоуправство.

Если представитель продавца не пропускает потребителя в магазин с детской коляской, то его действия можно характеризовать как самоуправство.

Самоуправство это самовольное, вопреки установленному федеральным законом или иным нормативным правовым актом, порядку осуществление своего действительного или

предполагаемого права. В случае если в результате самоуправства потребителю не причинен существенный вред, то виновное лицо привлекается к административной ответственности, в соответствии со ст. 19.1 КоАП РФ. Если потребителю в результате самоуправства причинен существенный вред, то виновное лицо привлекается к уголовной ответственности в соответствии с Уголовным кодексом Российской Федерации.

Советы потребителю в случае отказа продавца пропустить в торговый зал с детской коляской

1. Сообщить сотруднику магазина (охраннику, представителю администрации) на то, что запрет на посещение магазина с детской коляской нарушает требования действующего законодательства и ущемляет Ваши потребительские права.

2. Потребовать гарантию сохранности коляски, в случае если администрация магазина вынуждает Вас оставить коляску на улице.

3. Попросить сотрудника магазина предоставить Вам вместо коляски другое транспортное средство для передвижения ребенка по магазину, отвечающее обязательным требованиям действующего законодательства.

4. Потребовать у продавца книгу отзывов и предложений и сделать в ней соответствующую запись.

5. Обратиться в отдел полиции по месту нахождения магазина с заявлением о привлечении сотрудника магазина к ответственности по ст. 19.1 КоАП РФ. Необходимо предоставить доказательства совершения самоуправства – это могут быть свидетельские показания, видеозапись, запись с камер наружного наблюдения магазина.