



клиенты и сотрудники охраны магазина

П Р А В А С Т О Р О Н

Согласно ст. 25 Конституции ограничение или лишение личной свободы возможно в случаях и порядке, установленных законом.

Ст. 28 Конституции гарантирует, что каждый имеет право на защиту от незаконного вмешательства в его личную жизнь, в том числе от посягательства на тайну его корреспонденции, телефонных и иных сообщений, на его честь и достоинство.

В своей деятельности работники охраны должны основываться на принципах: законности; гуманизма; защиты прав, свобод и законных интересов граждан, прав и законных интересов организаций; взаимодействия организаций, осуществляющих охранную деятельность, с правоохранительными органами (ст. 3 Закона «Об охранной деятельности»).

Работникам охраны запрещается:

- осуществлять оперативно-розыскные мероприятия;
- выдавать себя за сотрудников правоохранительных органов, воинских формирований и военизированных организаций;
- устанавливать и носить форму одежды, не согласованную с МВД;
- носить и хранить оружие;
- разглашать без согласия гражданина сведения, которые затрагивают частную жизнь, личную и семейную тайну, ставшие известными в процессе осуществления охранной деятельности;
- совершать деяния (действия, бездействие), ставящие под угрозу жизнь и (или) здоровье граждан, их права, свободы, честь и достоинство, имущество юридических и физических лиц.

Во всех случаях общения с покупателями работнику охраны необходимо проявлять сдержанность, соблюдать культуру общения, не допускать оскорблений и нецензурной лексики. Нарушение данных правил может повлечь за собой ответственность по статьям 9.3 КоАП (оскорбление), 17.1 КоАП (мелкое хулиганство).

В то же время при охране объекта работник охраны зачастую сталкивается с правонарушителями, совершающими кражи и хищения. В таких ситуациях следует помнить, что предотвращение правонарушений и помощь в задержании подозреваемых до приезда милиции – право и долг любого гражданина. Но любые ограничительные действия в таких ситуациях всегда должны соответствовать условиям достоверности (есть явные признаки правонарушения) и соразмерности (следует предпринимать только те действия, которые необходимы для прекращения правонарушения и сохранения улик).

При этом перед применением силы работник охраны должен в понятной форме предупредить человека, что к нему будет применена сила; должен принять все меры для обеспечения безопасности других людей; должен причинить наименьший вред здоровью, чести и достоинству человека, в отношении которого применяется сила; должен сообщить о применении силы руководителю охраны; должен оказать медицинскую помощь человеку, если возникла необходимость в результате применения физической силы.

Нужно помнить, что в пресечении правонарушений работник охраны – прежде всего свидетель и помощник милиции в сохранении улик.

Права клиентов и сотрудников охраны магазинов в вопросах и ответах

Клиент входит в торговый зал магазина с сумкой, пакетом и т.д. Может ли охрана его не пустить?

Нет, не может. Согласно п. 20 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Совмина от 22.07.2014 № 703 магазин не вправе препятствовать входу покупателей в торговый зал с вещами. Работник охраны может предложить человеку в коридорной форме воспользоваться камерами хранения (при их наличии), но заставить его не имеет права.

В торговом зале клиент кладет товары в личную сумку. Может ли охрана помешать?

Работник охраны имеет полное право потребовать так не делать. Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Совмина от 22.07.2014 № 703 устанавливают, что отбор товаров покупателями в сумки, пакеты, портфели и иные подобные принадлежащие покупателям вещи не производится.

Клиент отказывается показать содержимое личных сумок – на что есть право у работников охраны?

Досмотр могут проводить только работники охраны организаций, у которых есть лицензия на право осуществления охранной деятельности. Для покупателя это значит, что сначала он может

попросить показать такую лицензию. Также это означает, что досмотр не могут проводить сотрудники других подразделений магазина: кассир, администратор зала или любой другой сотрудник магазина, в должностной инструкции которого не прописаны соответствующие полномочия.

При этом даже при наличии лицензии покупатель все равно может отказаться показывать свои вещи охране. В таком случае лучше всего вызвать наряд милиции.

Если же покупатель согласен показать содержимое вещей, то существуют Правила проведения досмотра, они определены в Постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 15.05.2007 № 601.

Согласно этим правилам досмотр вещей каждого физического лица проводится работником охраны только в присутствии покупателя, в специально отведенном для этого месте, недоступном для других покупателей и без составления протокола досмотра вещей. Если при досмотре будет обнаружен неоплаченный товар, необходимо незамедлительно найти двух понятых и дальнейшие действия проводить в их присутствии. После проведения досмотра необходимо составить протокол, подписать его у всех лиц, участвующих в досмотре, копия протокола вручается покупателю. Найденный товар изымается, вызывают сотрудников милиции.

Может ли работник охраны просить вывернуть карманы, иначе проверить одежду покупателя?

Однозначно нет. Работник охраны может просить клиента представить к осмотру личные вещи, переносимые (перевозимые) вручную, однако он не может провести личный досмотр. В таких случаях вызывается милиция.

Клиент отказывается показать содержимое сумки и уходит, может ли работник охраны задержать его, применить силу?

Работник охраны, как и любой другой человек, имеет право на захват лица для пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения (ст. 11 ГК).

Но работнику охраны нужны веские основания считать, что совершена именно кража, т.е. покупатель вышел из торговой зоны, умышленно не оплатив товар. Работнику охраны нужно напомнить покупателю, что он, возможно, забыл оплатить товар, при этом иметь серьезные доказательства факта кражи: записи камер наблюдения, сообщения других покупателей или сотрудников магазина и т.п.

Любые действия по задержанию подозреваемого нежелательны. Оправданным задержание может быть в следующих случаях: если имеет место кража в крупных размерах и имеются достоверные улики; если действия правонарушителя агрессивны и представляют угрозу для других людей.

Без таких оснований задержание покупателя чревато для работника охраны серьезными последствиями, к примеру привлечением к уголовной ответственности по ст. 183 УК (незаконное лишение свободы).

Кроме того, если в результате действий по захвату покупателя последнему будут причинены телесные повреждения, то в зависимости от их тяжести, работнику охраны может грозить как административная, так и уголовная ответственность.

В большинстве случаев работнику охраны лучше направлять свои усилия не на задержание подозреваемого, а на сохранность имущества магазина. При этом важно обеспечить сохранность улик, проверить наличие и информированность свидетелей, запомнить (желательно зафиксировать) приметы правонарушителя – т.е. оказать помощь в сборе доказательств.

Если товар взял ребенок...

Действуют те же правила, что и в случае со взрослыми, но досмотр вещей несовершеннолетнего можно проводить только в присутствии его законного представителя (родителя).

Клиент употребляет товары в торговом зале, не заплатив за них

Если речь идет о товарах в упаковке, то до тех пор, пока клиент не покинул зону торгового зала, не заплатив за употребленный товар, он не нарушил закон. Сотрудник магазина может предложить покупателю сохранить упаковку этого товара для последующей его оплаты на кассе. В случае отказа от оплаты покупки основное внимание должно быть направлено на фиксирование и сохранение улик правонарушения.

Что делать, если в магазине происходит драка между покупателями?

Согласно Закону «Об охранной деятельности» работники охраны магазина при выявлении нарушений, которые создают угрозу безопасности людей, имеют право принимать меры по ликвидации указанных нарушений. Закон не конкретизирует перечень таких мер, поэтому нужно очень

аккуратно подходить к выбору соответствующих мер. Ст. 35 Закона «Об охранной деятельности» предусматривает, что работники охраны не несут ответственности за вред, причиненный ими при применении физической силы, если она применена в случаях, предусмотренных законодательными актами. Таким образом действия работника охраны должны быть направлены строго на прекращение драки и разведение участников. Применение силы, фиксация допустимы только при агрессивном поведении нарушителя и причинении вреда другим людям и имуществу.

Покупатель разбил (повредил) товар, можно ли заставить его заплатить?

Заставить нельзя. При участии работников магазина следует установить, по чьей вине был разбит (поврежден) товар. В соответствии с положениями Гражданского кодекса, лицо, причинившее вред имуществу юридического лица, должно возместить его в полном объеме (ч. 1 п. 1 ст. 933 ГК). Однако согласно п.2 ст. 933 ГК лицо, причинившее вред, освобождается от его возмещения, если докажет, что вред причинен не по его вине (к примеру, в случае, если магазин нарушил правила торговли в части расположения товаров на витрине).

Покупатель может признать свою вину и согласиться возместить ущерб, однако заставить его платить нельзя. Необходимо в присутствии покупателя составить акт, в котором зафиксировать ситуацию, при которой произошла порча товара (произвести необходимые замеры, сфотографировать место и т.д.). Дальнейшее возмещение вреда производится в судебном порядке. Обязанность доказать вину покупателя лежит на магазине.

Клиенты и сотрудники охраны магазина. Права сторон



«Пенал Реформ Инт.» Филиал в РФ

127055, г. Москва, Угловой пер., д. 2

(499) 978 20 62

sshimovolos@penalreform.org



РПОО «Белорусский Хельсинкский Комитет»

220036, Минск, ул. К. Либкнехта, 68, офис 1201

(17)222 48 00

www.belhelcom.org

facebook.com/belhelcom

office@belhelcom.org



При поддержке **Еврокомиссии в Беларуси** в рамках проекта «Содействие гражданскому обществу в инициативах, способствующих большей открытости и прозрачности в деятельности правоохранительных органов Республики Беларусь»