

ПРОБЛЕМА

Скандальный клиент требует возврата денег. Клиенту говорят - вернем в течение 10 дней как положено. Клиент говорит "Хочу сейчас" и не уходит из офиса.

Возможны следующие варианты, в зависимости от конкретных обстоятельств.

Клиент ведёт себя агрессивно, нецензурно бранится, пытается повредить имущество.

1) Вызвать сотрудников полиции. Данное действие вполне можно отнести к мелкому хулиганству, так как место, в котором обслуживаются клиенты, обладает признаками общественного места. За мелкое хулиганство статьёй 20.1 КоАП РФ предусмотрен штраф в размере от 500 до 1 000 рублей или административный арест на срок до 15 суток. Кроме того, сотрудник полиции должен пресечь правонарушение, согласно пункту 2 части 1 статьи 2 Федерального закона от 07.02.2011 N 3-ФЗ "О полиции".

2) Обратиться за помощью к охраннику. В рамках обеспечения внутриобъектового режима охранник вправе защищать объект от противоправных посягательств (пункт 3 части 3 статьи 12.1 Закона РФ от 11.03.1992 N 2487-1 "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации").

Важно.

- Положения о внутриобъектовом режиме (правила пребывания клиента) должны быть доведены до клиентов заранее, например, на информационном стенде (пункт 6 статьи 1.1 указанного закона).
- В рассматриваемом случае не допускается применение охранником физической силы (статьи 16.1 и 17 указанного закона). Так как в законе нет определения термину «физическая сила», при его толковании исходим из смысла указанного закона, а также из смысла положений главы V Федерального закона от 27.05.1996 N 57-ФЗ "О государственной охране", главы 3 Федеральный закон от 03.07.2016 N 226-ФЗ "О войсках национальной гвардии Российской Федерации". При изучении указанных положений приходим к выводу, что к применению физической силы ими имеется в виду такое воздействие на личность нарушителя или его имущества, которое непосредственно несёт риск причинения вреда жизни, здоровью или имущества нарушителя. Иные (более мягкие) формы воздействия, скорее, являются допустимыми в нашем случае. Считаем, что к ним можно отнести аккуратное вытеснение нарушителя с площади охраняемого объекта. Дополнительное положительное воздействие на нарушителя в таких условиях способны оказать боевые антропометрические данные охранника.

3) Возможно вытеснить клиента из зала собственными действиями в рамках самозащиты своих прав, руководствуясь положениями статьи 14 Гражданского

кодекса РФ и позицией в пункте 10 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации".

Важно.

- Ваши действия не должны приводить к причинению вреда жизни, здоровью или имуществу клиента.

Клиент ведёт себя в рамках приличия. Но он настаивает на решении вопроса здесь и сейчас, не покидая офиса, вразрез с установленной законом процедурой, и мешает вам работать.

1) Вызвать сотрудников полиции.

Данное действие можно отнести к самоуправству.

Статьёй 19.1 КоАП РФ предусмотрен штраф в размере от 100 до 300 рублей. Кроме того, сотрудник полиции должен пресечь правонарушение, согласно пункту 2 части 1 статьи 2 Федерального закона от 07.02.2011 N 3-ФЗ "О полиции".

2) Обратиться за помощью к охраннику.

Обоснование то же, что и для первого случая:

В рамках обеспечения внутриобъектового режима охранник вправе защищать объект от противоправных посягательств (пункт 3 части 3 статьи 12.1 Закона РФ от 11.03.1992 N 2487-1 "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации").

Важно.

- Положения о внутриобъектовом режиме (правила пребывания клиента) должны быть доведены до клиентов заранее, например, на информационном стенде (пункт 6 статьи 1.1 указанного закона).

- В рассматриваемом случае не допускается применение охранником физической силы (статьи 16.1 и 17 указанного закона). Так как в законе нет определения термину «физическая сила», при его толковании исходим из смысла указанного закона, а также из смысла положений главы V Федерального закона от 27.05.1996 N 57-ФЗ "О государственной охране", главы 3 Федеральный закон от 03.07.2016 N 226-ФЗ "О войсках национальной гвардии Российской Федерации". При изучении указанных положений приходим к выводу, что к применению физической силы ими имеется в виду такое воздействие на личность нарушителя или его имущества, которое непосредственно несёт риск причинения вреда жизни, здоровью или имущества нарушителя. Иные (более мягкие) формы воздействия, скорее, являются допустимыми вне рамок специальных случаев. Считаем, что к ним можно отнести аккуратное вытеснение нарушителя с площади охраняемого объекта. Дополнительное положительное воздействие на нарушителя в таких условиях способны оказать боевые антропометрические данные охранника.

3) Возможно вытеснить клиента из зала собственными действиями в рамках самозащиты своих прав, руководствуясь положениями статьи 14 Гражданского

кодекса РФ и позицией в пункте 10 постановления Пленума Верховного Суда РФ от 23.06.2015 N 25 "О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации". Кроме того, можно руководствоваться положениями пункта 1 статьи 10 Гражданского кодекса РФ, которые не допускают злоупотребления клиентом своими правами.

Важно.

- Ваши действия не должны приводить к причинению вреда жизни, здоровью или имуществу клиента.

Вывод

Способствовать уходу клиента из офиса можно:

- 1) С помощью полиции, если он хулиганит (статья 20.1 КоАП РФ) или если он занимается самоуправством (статья 19.1 КоАП РФ, пункт 2 части 1 статьи 2 Федерального закона от 07.02.2011 N 3-ФЗ "О полиции").
- 2) С помощью охраны или своими действиями, если он хулиганит или занимается самоуправством, или если он нарушает внутриобъектовый режим, злоупотребляя своими правами. При этом недопустимо причинять вред жизни, здоровью или имуществу клиента (пункт 3 части 3 статьи 12.1 Закона РФ от 11.03.1992 N 2487-1 "О частной детективной и охранной деятельности в Российской Федерации", пункт 1 статьи 10 и статья 14 Гражданского кодекса РФ). Нельзя при этом причинять вред жизни, здоровью или имуществу клиента.