

Что делать, если истек срок годности товара, и как его вернуть?



Промежуток времени, в течение которого продукция может быть использована потребителем без ущерба и вреда здоровью и окружающей среде, называется сроком годности.

По истечении этого срока, часть товара теряет свои качественные характеристики, а часть становится полностью непригодной для использования.

Срок годности должен быть обязательно указан на продуктах питания, лекарственных и медицинских препаратах, парфюмерии, косметике, бытовой химии и других товарах.

Срок годности товара указывается на упаковке изделия, на самом товаре или в инструкции, или документации изделия.

Продавец не имеет права реализовывать товары с истекшим сроком годности. Это карается административным или уголовным наказанием.

Такие товары продавец должен самостоятельно проверять и, в случае обнаружения, утилизировать за свой счет или отправлять обратно производителю.

Как поступать, если истек период годности продукции в магазине?

Если вы столкнулись в магазине с товаром, на который истек срок годности, то вам нужно пригласить старшего продавца или управляющего магазином и показать ему обнаруженное нарушение. Продавец обязан убрать просроченный товар при вас с прилавка и

утилизировать его.

Если продавец оставил ваше обращение без внимания, попросите книгу отзывов и предложений и напишите свою жалобу, указав, что именно произошло.

Оставьте свои контактные данные для того, чтобы с вами в дальнейшем могло связаться руководство магазина и сказать, как была решена проблема.

В любом случае, книга отзывов и предложений контролируется Роспотребнадзором, так что его сотрудники увидят вашу жалобу и проведут дополнительную проверку торговой точки.

Книгу отзывов и предложений вы можете найти на специальном стенде, который должен быть в каждом магазине, он называется «Уголок потребителя».

С другой стороны, вы можете не обращаться к управляющему или в администрацию и писать жалобу, а можете сделать фотографии найденного просроченного продукта и названия торговой точки и обратиться напрямую в контролирующие органы.

Продавец ответственен за продукцию, которую он реализует у себя в торговой точке, поэтому торговля товаром с истекшим сроком годности может быть наказуема административным штрафом или условным или реальным сроком отбывания наказания.

Сумма штрафа варьируется в зависимости от статуса торговой точки и вида предпринимательской деятельности, и может составлять от 3000 до 30000 рублей. Максимально возможное наказание за такое правонарушение – это отбывание наказания в местах заключения свободы сроком до двух лет.

Многие продавцы идут на хитрости и уловки для того, чтобы продать товар, на который истекает срок годности. Для того чтобы продать такой товар, они прячут свежую продукцию на задние полки, вне зоны досягаемости и видимости клиента, а вперед выставляют продукты, которые в скором времени

испортятся.

Не поленитесь и старайтесь смотреть, какой срок годности указан на товаре, проверяйте все упаковки, берите товар с задних полок, там, вероятнее всего, вы найдете самые свежие продукты.

Если вы приобрели товар, а дома обнаружили, что у него истек срок годности, не откладывайте визит в магазин, и идите в торговую точку, где вы его приобрели, сразу после обнаружения просрочки.

То же самое относится к товарам, на которые срок годности не истек, но по приходу домой, вы обнаружили, что продукт испорчен из-за неправильного хранения в магазине или по другой причине. Идите в магазин и требуйте возврата денег.

Продавец может потребовать у вас чек на покупку, не отчаивайтесь, если чека у вас нет, вы можете в качестве доказательства покупки использовать выписку из банка, если оплачивали картой, или свидетельские показания, если посещали магазин с кем-то.

Кроме этого, во многих магазинах есть камеры видеонаблюдения, вы можете попросить продавца найти видео за определенный день и посмотреть его вместе.

По закону вы можете потребовать у продавца, при обращении с некачественным или просроченным товаром, следующих вариантов решения проблемы:

- потребовать поменять просроченную продукцию на аналогичную, но нормального качества;
- поменять такой товар на такой же продукт, но от другого производителя или марки с перерасчетом стоимости;
- вернуть деньги за испорченный товар.

Как подтвердить покупку товара?

Рассмотрим подробнее, как можно доказать тот факт, что покупка

была совершена именно в этом магазине, а не в другой торговой точке.

Большинство магазинов, особенно если это крупные торговые сети, дорожат своей репутацией, и охотно идут навстречу покупателю, если вдруг возникла такая проблема, как приобретение просроченного или испорченного товара.

Они сами предлагают вернуть деньги или поменять его на что-нибудь другое. В этом случае, продавец может даже не потребовать чек, подтверждающий покупку. И вы без проблем сможете разрешить ситуацию.

Однако есть и другая сторона медали. Продавец может занять оборонительную позицию и настаивать на том, что товар был приобретен в другом месте. Он будет требовать предъявления чека, без которого принимать товар откажется.

Настаивайте на своем. Если у вас нет чека, то это не означает, что вы лишаетесь своего права на приобретение именно качественного изделия или продукта.

Подтвердить совершение покупки, как говорилось выше, вы можете и другими способами. Выписка из банка, видео с камер, свидетельские показания – все это козыри в ваших руках.

Может возникнуть ситуация, что даже несмотря на предоставленные доказательства факта совершения покупки, продавец продолжает настаивать на своем и отказывается принимать у вас назад испорченный или просроченный товар.

В этом случае, не вступайте в словесные дебаты и перепалки с продавцом, а спокойно попросите у него книгу отзывов и предложений или возьмите ее самостоятельно в уголке потребителя.

Оставьте там свою жалобу на неправомерные действия продавца и свои контактные данные. Поверьте, ваша жалоба не останется незамеченной, так как книга отзывов и предложений проверяется

контролирующими органами и Роспотребнадзором, которые, увидев обращение недовольного покупателя, немедленно на нее отреагируют должным образом, и накажут нерадивого продавца.

Вы можете ускорить процесс, и самостоятельно подать заявление с жалобой на продавца в Роспотребнадзор, обратившись туда лично или оставив заявку на официальном сайте.

Помните, законодательно вы обладаете неизменным и неотъемлемым правом на приобретение качественного товара с нормальным сроком годности, поэтому отстаивайте свои позиции до конца, не выбрасывайте свои деньги на ветер.

Реализация испорченного или просроченного товара запрещена законодательством Российской Федерации, так как это может нанести вред и ущерб здоровью человека и окружающей среде. Это административно и уголовно наказуемое правонарушение.

Если вы стали жертвой употребления или применения просроченного товара, так как не заметили, что приобрели некачественную продукцию, не оставляйте это без внимания.

Собирайте все документы, доказательства и подтверждения, и обращайтесь к продавцу, требуя компенсации. Принесите справку из больницы, где вы были вынуждены проходить лечение, чеки из аптеки на приобретенные лекарства, другие чеки и документы, подтверждающие расходы, понесенные вами из-за испорченного товара.

Продавец обязан будет компенсировать вам все расходы и затраты в полном объеме. Кроме этого, вы можете еще и включить компенсацию морального вреда, если таковой был вами понесен.

Если вы не можете урегулировать вопрос с продавцом мирным путем, то обращайтесь с исковым заявлением в судебные органы. Это достаточно хлопотное дело, которое потребует много вашего времени, но зато вы сможете добиться справедливости и наказать нечестного продавца.

Вы можете потребовать через суд еще и выплату неустойки за каждый день после обращения к продавцу и его отказа забирать испорченный товар.

Сумма неустойки, а также компенсации за моральный вред рассчитывается в зависимости от суммы понесенного материального вреда, а также ущерба вашему здоровью.