

Обмен продовольственного товара ненадлежащего качества



С продовольственными товарами каждый человек сталкивается практически ежедневно. Каждый человек может рассчитывать на покупку качественного и полезного продукта. Это является его неотъемлемым законным правом.

Но что делать, если покупатель столкнулся с браком или просрочкой, или же приобретенный продукт не подходит ему по иным соображениям. На помощь каждому гражданину в этом случае приходит Федеральный закон о защите прав потребителя».

Как можно поменять бракованный продукт питания по закону?

Продовольственные товары, согласно положениям законодательных актов РФ, – это продукты, которые человек может употреблять в пищу, и обмен которыми происходит посредством процесса купли-продажи. При этом, каждый потребитель обязан получить от покупателя качественную и соответствующую всем стандартам, предписаниям и санитарным нормам продукцию.

Если покупатель лишен такого права, то он может отказаться от сделки купли-продажи и расторгнуть договор, забрав назад затраченные средства. Это правило действует на любой продовольственный или непродовольственный товар, который оказался ненадлежащего качества.

Что касается продовольственных товаров, соответствующих предписаниям, нормам и заявленным характеристикам, покупатель должен знать, что такую продукцию вернуть назад в магазин после покупки нельзя, и это будет противоречить нормам закона. Для того, чтобы воспользоваться своим правом на обмен или

возврат товара, покупатель должен обнаружить в продукте какой-либо дефект, недостаток или брак.

Например, если покупатель обнаружил дома, что продукт является просроченным, или если он не может употребить в пищу продукт, так как у него нарушена упаковка, например, сломана резьба на крышке.

Имея дело с продуктами питания, покупатель должен помнить:

- он может отказаться только от некачественных продуктов;
- если у продукта нет недостатков, и он соответствует санитарным нормам и стандартам качества, вернуть его в магазин нельзя;
- покупатель может обратиться в магазин с претензией в отношении качества продовольственного товара на протяжении всего срока годности на продукт;
- если у покупателя отсутствует чек, который подтверждает факт приобретения того или иного продукта, он может обратиться в магазин без него, так как отсутствие чека не лишает покупателя его законных прав.

Можно ли обменять продукты надлежащего качества

Покупатель может сдать обратно в магазин продукты питания, которые не имеют проблем с качеством только в том случае, если она еще не оплачена, и покупателю не выдан кассовый чек. После того, как продукт пробит по кассе, отказаться от него не предоставляется возможным, даже если покупатель еще не покинул пределы магазина.

Как обменять продукты ненадлежащего качества

Если по возвращении домой и после вскрытия упаковки, покупатель обнаружил, что продукт испорчен, то он может в течение всего срока годности или сразу после обнаружения пойти в магазин и вернуть некачественный продукт.

Продукт питания считается некачественным на следующих

основаниях :

- продукт оказался просроченным;
- в продукте был обнаружен посторонний предмет или насекомое;
- информация на этикетке не соответствует самому продукту и его реальным характеристикам.

Если покупатель обнаружил одно из этих оснований, то он может смело обращаться в магазин и требовать расторжения договора купли-продажи и возврата денег.

Продавец, в свою очередь, может предложить покупателю один из трех возможных вариантов:

- обменять продукт питания на аналогичный, но соответствующий санитарным нормам предписаниям;
- вернуть покупателю все деньги, которые он потратил на продукт;
- сделать покупателю скидку на некачественное продовольствие.

Менять продукты питания хорошего качества нельзя на основании действующего законодательства.

Для того, чтобы воспользоваться своим правом на возврат некачественного продукта, покупателю необходимо вместе с покупкой прийти в магазин, найти старшего продавца, администратора или управляющего и поговорить с ним, объяснив суть проблемы.

Если проблема с качеством продукта действительно существует, то покупатель может не сомневаться, что продавец пойдет ему навстречу, извинится и произведет обмен на месте без составления заявлений или дополнительных проверок.

Если же возникла спорная ситуация между покупателем и продавцом, то потребитель должен составить письменную претензию на возврат товара ненадлежащего качества. Претензия

составляется в двух экземплярах. Один остается в магазине, а второй с отметкой о принятии, покупатель забирает себе.

Претензия состоит из трех частей:

- **Шапка письма:** в верхнем правом углу покупателю необходимо указать адресата письма: название магазина, фактический или юридический адрес, ФИО руководителя. Затем вводятся данные о адресанте: ФИО, контактные данные, паспортные сведения;
- **Основная часть:** в основной графе покупателю нужно изложить все обстоятельства дела. Поставить дату, когда и как была совершена покупка, что произошло после, и как был обнаружен недостаток. Сведения необходимо дать максимально подробно, указать затраченную сумму, полное название купленного продукта как оно указано в чеке или на упаковке, примерное время совершения покупки, сколько времени прошло до обнаружения недостатка, и так далее. Это поможет в дальнейшем быстрее разобраться ситуацию и разрешить ее в пользу покупателя. После того, как все проблемы описаны, покупателю необходимо предъявить требования продавцу. Он может попросить обмена товара на качественный, или же вернуть деньги, которые потратил. Если покупатель понес еще какие-либо убытки из-за продукта плохого качества, то он также должен отразить это в своем письме-претензии;
- **В заключительной части** покупателю нужно поставить дату составления претензии и закрепить документ своей подписью с расшифровкой.

Продавец обязан ответить покупателю в течение десяти дней после получения претензии. Если продавец не дает ответа, либо покупатель не удовлетворен результатом, он может обратиться в суд с исковым заявлением в адрес продавца.

Если продавец не согласен с тем, что продукт имеет недостаток, покупатель должен провести экспертизу и с заключением обратиться в суд или в магазин для урегулирования вопроса.