

Подлежат ли возврату продукты питания по закону?



В Российской Федерации сделки купли-продажи и дальнейшие взаимоотношения между покупателем и продавцом регулируются законом «О защите прав потребителей». Этот законодательный акт крайне важно знать каждому гражданину, так как каждый является покупателем и потребителем продукции любого рода и может столкнуться с ситуацией, когда его интересы расходятся с интересами продавца по вопросам совершенной сделки.

Продовольствие – это категория товаров, которые покупаются и продаются чаще и больше всего. Эта та группа товаров, с которой каждый человек сталкивается ежедневно в своей жизни, и знание о том, в каких случаях можно рассчитывать на обмен или возврат этой продукции является не правом, а необходимостью для человека.

Подлежат ли продукты возврату?

Согласно 492 статье гражданского кодекса Российской Федерации, а также второй статье федерального закона «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», продовольственными товарами считается продукция, которая подходит для употребления в пищу человеком.

Закон «О защите прав потребителей» позволяет покупателю отказаться от продовольственных товаров или потребовать обмен такой продукции, если он выявит ее несоответствие стандартам качества и санитарным нормам.

Продовольствие ненадлежащего качества – это та продукция, которая не может быть употреблена в пищу человеком в силу ряда объективных причин. Товар с просроченным сроком годности, с

присутствием в продукции посторонних предметов или насекомых, или с несоответствием данных на упаковке с содержанием считается ненадлежащим и подлежит обмену или возврату.

Если клиент обнаружил хоть один из этих пунктов, то закон находится на его стороне, и он вправе требовать у продавца возврата денежных средств за товар, поменять на аналогичную продукцию или же уменьшить стоимость покупки, если он готов забрать продовольственную продукцию несмотря на недостаток.

Если покупатель не заметил недостатков товара при покупке и употребил его в пищу, после чего возникли проблемы со здоровьем, то он вправе затребовать у продавца возмещения убытков, которые он понес в связи с лечением. Такое требование необходимо будет удовлетворят уже в судебном порядке через подачу искового заявления.

В данном случае, закон встает на сторону клиента, если он не знал о последствиях употребления в пищу такого товара. Так, клиент не обязан учитывать и понимать информацию, которая указаны на упаковке продукта, и если употребление гипоаллергенного продукта вызвало аллергическую реакцию, он может потребовать возмещения ущерба от продавца.

Продовольственная продукция относится к тому типу товаров, которые законодательно не подлежат обмену или возврату, если она соответствует стандартам качества и санитарным нормам.

Даже если клиент только оплатил покупку и решил сразу от нее отказаться, по закону он не имеет на это никакого права, если его требования носят исключительно субъективный характер. После пробития кассового чека, отказ от продовольствия надлежащего качества запрещен.

Если у клиента нет никаких доказательств на то, что товар не отвечает стандартам качества, то ему придется обратиться в соответствующую организацию для проведения экспертизы, которая либо подтвердит его опасения по поводу товара, либо опровергнет их. От результатов экспертизы будет зависеть

удовлетворение его требований.

Для того, чтобы магазин рассмотрел вопрос об обмене или возврате продовольствия, не отвечающего требованиям по качеству или иным характеристикам, покупателю необходимо написать претензию. Этот документ является типовым и заполняется по определенному образцу.

[Образец оформления претензии можно скачать здесь.](#)

Его можно написать от руки или напечатать.

Претензия включает в себя шапку документа, наименование, основной текст и заключительную часть.

В шапке документа покупатель указывает адресата претензии. Он должен указать полное наименование магазина, фактический адрес, ФИО продавца или руководителя. Затем он указывает свои данные, как заявителя: ФИО, фактический адрес проживания, контактные данные.

Затем он переходит к названию документа. Здесь он может выбрать один из вариантов: «Претензия» или «Рекламация».

Основной текст письма включает в себя подробное изложение сути проблемы. Для начала, клиент должен указать дату и время приобретения товара, с указанием места и ФИО продававшего, а также затраченную стоимость. Затем он переходит к изложению фактов, исходя из которых товар должен быть принят обратно или обменен на аналогичную продукцию.

Ссылки на законодательную базу могут увеличить шансы на положительное рассмотрение рекламации. После он перечисляет все доказательства, которые относятся к вопросу конфликта: чек на покупку, фотографии некачественного товара, свидетельства.

Эти документы копируются и прикладываются к претензии. Затем клиент подробно должен озвучить свои требования: возврат денежных средств в полном или неполном объеме, или обмен товара на другой. Далее он указывает желаемые сроки для

рассмотрения претензии, максимум на это государством дается месяц со дня написания документа. Минимальный срок на рассмотрение – неделя со дня подачи рекламации.

В заключительной части гражданин ставит дату составления претензии, и закрепляет своей подписью с расшифровкой.

Претензия заполняется в двух экземплярах. Один из них гражданин оставляет себе, а второй направляет адресату претензии. Он может предоставить претензию лично, передав руководителю магазина, так и направить заказным письмом с уведомлением по почте.

Если магазин отказывает клиенту в рассмотрении его претензии, то он может составить соответствующий акт о нарушении своих гражданских прав при двух свидетелях, и передать дело на рассмотрение в суд.

У продавца есть срок от недели до месяца для того, чтобы рассмотреть претензию клиента и озвучить ему свое решение. В зависимости от предоставляемых доказательств, он может как удовлетворить требования покупателя в полном объеме или частично, так и отказать ему.

Если продавец не вынесет решения относительно жалобы в течение тридцати дней после составления рекламации, то покупатель вправе обратиться в Роспотребнадзор или Общество защиты прав потребителей для решения его вопроса.

Возврат продовольственных товаров – процедура достаточно сложная и строго регулируемая законом. Знание своих прав и возможностей является ключевым моментом на пути к успеху в борьбе с продавцами. Кроме этого, закон всегда находится на стороне покупателя, и в защиту его прав выступают такие организации, как Роспотребнадзор, общество защиты прав потребителей, Санэпидемстанция и другие.

Даже, если покупатель не сохранил чек, но желает воспользоваться своим правом на обмен или возврат товара

ненадлежащего качества, он может это сделать в рамках законодательства. Но для этого ему нужно будет приложить немало усилий, для того чтобы доказать, что покупка была совершена именно в этом магазине, в это время и дату и имел недостатки. Здесь решающую роль будут играть свидетели.

Если покупатель находился в компании, то эти люди могут выступить свидетелями и подтвердить факт покупки, совершенный клиентом в этом магазине. Также покупатель может попросить сверки артикулов или данных о товаре, которые указаны в накладных магазина. Если в магазине есть камеры, то он может запросить видеосъемку, указав время и дату покупки.

А вообще, совершая покупку, необходимо внимательнее относиться к выбираемой продукции, еще до оплаты товара на кассе, для того чтобы в дальнейшем избежать излишней волокиты и проблем.