

Права потребителя возврат продовольственного товара



Как поступить, если возникла необходимость вернуть продукт питания обратно, а продавец не удовлетворяет просьбу? Кто прав в данном случае?

Чтобы утвердительно ответить на этот вопрос, покупатель должен хорошо ориентироваться в тексте ФЗ «О защите прав потребителей» (далее – Закон).

Указанный выше Закон регулирует отношения между покупателем и продавцом (изготовителем, его представителем), обеспечивает решение возникших конфликтных ситуаций касательно товара любой категории (группы). Знание этого документа позволит сохранить время, средства и хорошее настроение.

Продукты питания – группа товаров, что приобретается чаще других. Вместе с этим, велик и риск получить товар плохого качества, который потребитель захочет вернуть. Поэтому важно знать: когда можно вернуть продуктовый товар и каким образом необходимо оформлять данную процедуру.

Какие права покупателя закреплены законом в случае возврата продуктов питания?

Во-первых, следует определить, что относится к продовольственному товару. ГК РФ (ст. 492) и ФЗ от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации» (далее – Закон № 381) продовольственный товар обозначают как товар, что может быть употреблен в пищу, т.е. съеден или выпит.

Как сообщалось ранее, вопросы возврата (обмена) товара (продукт питания и непродовольственный) регулирует Закон. По нему вернуть продуктовый товар нельзя, если таковой имеет соответствующее качество, т.е. срок годности его не вышел и он подлежит использованию согласно назначению.

К примеру, если покупателем был приобретен сыр «Сулугуни» соответствующего качества, который он не может применить для приготовления пиццы согласно рецептуре, то такой не может быть возвращен в магазин из-за невозможности применения его в конкретном рецепте. Продавец вправе отказать в данной ситуации клиенту в выполнении просьбы о возврате продуктового товара.

Если же дело касается возврата продукта питания несоответствующего качества, то Закон обуславливает право покупателя вернуть такой товар. Однако важно знать согласно каким критериям определяется непригодность к применению продуктового товара.

Большинство людей озадачивается вопросом возврата продуктов питания, что имеют соответствующее качество. Так какой товар продуктовой группы возможно вернуть? И можно ли это сделать?

Согласно ГК РФ (ст. 492) и Закону № 381 как продовольственный товар покупателю должен быть передан продавцом такой товар, который пригоден для использования в пищу.

По Закону потребитель вправе оформить отказ от покупки товара, если в таковом обнаружится несоответствие нормам качества, т.е. он не может быть применен по назначению (непригодный товар).

Объективными причинами для возврата продукта питания считаются следующие:

- срок годности товара на момент его покупки закончился;
- сведения о товаре, которые указаны на упаковке, не соответствуют его содержанию;
- товар содержит посторонние (или опасные) вещества

(предметы, насекомые).

Если продукт питания имеет вышеописанные характеристики, то он законно может быть возвращен покупателем в магазин.

При этом потребитель вправе требовать от продавца следующее:

- произвести обмен некачественного товара на аналогичный по характеристикам, но должного качества;
- выполнить возврат полной стоимости товара;
- снизить цену за приобретенный товар несоответствующего качества, если клиент оставляет его у себя.

В случае, когда приобретенный некачественный продукт нанес вред здоровью покупателя, то последний вправе выставить претензию магазину о возмещении убытков. Чаще всего, данная процедура происходит уже в суде.

Но следует помнить, что Закон защищает покупателя в том случае, если он пострадал по незнанию, а не умышленно нанес себе вред, употребляя некачественный продукт. По Закону покупатель не должен разбираться в информации, что содержится на упаковке товара – в данном случае продуктового.

К примеру, если продукт содержит сведения о том, что он гипоаллергенный, однако вызывает аллергию – это является нарушением Закона. Или, наоборот, не содержит сведения о наличии в составе продукта какого-либо вещества, что может вызывать у определенной группы лиц аллергическую реакцию.

Период времени, что дается продавцу (изготовителю, его представителю) на рассмотрение претензии, составляет 30 дней.

При указании клиентом в жалобе требования выполнить экспертную проверку в ближайшее время, вероятнее всего, что через 7 дней оно будет удовлетворено.

Когда продавец (представитель магазина) не сообщает пострадавшему клиенту в течение законных 30 дней решение касательно претензии, тогда покупатель вправе составить жалобу

и передать ее в территориальный орган Роспотребнадзора (или местный орган защиты прав потребителей) или обратиться с исковым заявлением в суд.

Документальное оформление требования (претензии) на проведение продавцом процедуры возврата должно быть выполнено клиентом в письменной форме – или от руки, или с использованием компьютера.

Претензия составляется на бумаге формата А4 и в ней указываются сведения в таком порядке:

Здесь содержатся данные об адресате претензии (полное название магазина/организации или Ф.И.О. его руководителя) и данные о заявителе (номер мобильного телефона, адрес проживания и, при наличии, адрес электронной почты);

Под вышеописанной информацией, необходимо написать слово «Претензия», далее – сам текст жалобы. Суть случившегося описывается с предоставлением сведений о товаре (название, артикул, цена), о месте и дате его покупки (с упоминанием чека или иных документов, подтверждающих покупку). При наличии свидетелей совершения покупателем покупки, предоставляются их показания. Также объясняется причина, по которой товар подлежит возврату (описывается брак), со ссылкой на соответствующую статью (статьи) Закона. То есть указывается конкретное нарушение прав покупателя.

После этого описывается требование клиента: полный или частичный возврат средств, обмен на качественный товар. Можно дополнительно обозначить время (если оно отличное от законного) на рассмотрение жалобы, но не менее 7 дней;

Тут перечисляются прилагаемые копии документов (чек, свидетельские показания), указанных в тексте претензии. Ниже ставится дата составления жалобы и подпись заявителя с расшифровкой.

Все страницы претензии необходимо размножить, чтобы один

экземпляр остался у покупателя.

Оригинал же письменной жалобы вместе с прилагаемыми документами (копия чека или накладной, свидетельские показания) направляется руководителю магазина (или его заместителю) почтой заказным письмом с уведомлением о вручении или передается лично.

В случае отказа продавца (иного представителя магазина) принять заявление, покупатель вправе самостоятельно составить акт о нарушении прав, с которым нужно обратиться в суд. При этом потребуются заручиться поддержкой 2 свидетелей, а в акте указать и их контактные данные.

Удовлетворить претензию продавец может или полностью, или частично, или вовсе отказать в выполнении требования клиента. Но любое принятое решение должно быть доведено им до заявителя.

Когда по истечении отведенного Законом времени (30 дней) продавец не предоставит покупателю ответ касательно его претензии, тогда клиент правомерен обратиться для защиты своих прав в территориальный орган Роспотребнадзора (или местный орган защиты прав потребителей) или передать исковое заявление для судебного разбирательства.