

Возврат продовольственного товара ненадлежащего качества



К довольно популярному виду возврата продукции на территории РФ относится возврат продукции несоответствующего качества. Когда товар имеет должное качество, то аналогичная процедура уже не является такой частой среди покупателей. Такая практика не получила количественный рост по причине того, что большинству людей неизвестен ответ на вопрос: возможна ли процедура возврата товара в магазин, если он качественный, но потребности в его наличии уже нет?

Максимальный интерес для покупателя имеет вопрос возврата товара продовольственной группы. Ответ на этот вопрос и ему сопутствующие описан ниже. Представленная информация нацелена на то, чтобы помочь читателю разобраться с правовой стороной процесса возврата в магазин продуктов питания должного качества.

Можно ли осуществить возврат продуктов питания по закону?

Вопрос возврата продовольственной продукции регламентирован ГК РФ и законом «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Именно на последний документ стоит обратить внимание и изучить его покупателю при появлении необходимости осуществить процедуру возврата такого товара в магазин, как продукт питания.

По закону, продовольственный товар – это весь перечень продукции, что имеется в продуктовом магазине (базе), и что может употребляться человеком в пищу после ее приобретения, а также проведения некоторых действий. Съестная продукция несоответствующего качества всегда подлежит возврату.

К примеру, если приобретенный товар:

- имеет срок годности, который истек;
- сведения на упаковке (этикетке) товара не соответствует его содержанию;
- имеет посторонние (или опасные) и не присущие для данного товара компоненты, т.е. те, что нельзя применять в пищу.

Когда покупатель выполняет процедуру возврата продовольственного товара, то ему следует помнить, что он может:

1. обменять его на аналогичный, но соответствующего качества;
2. добиться денежного возмещения за некачественный продукт в размере полной стоимости последнего;
3. требовать получения частичной суммы денег и при этом не сдавать продукт.

В ситуации, когда отсутствие должного качества приобретенного товара стало причиной ухудшения здоровья покупателя, тогда он имеет право требовать от организации, где был куплен продукт, выплату денежной компенсации. Бывает, что организация, которая предоставила некачественный товар безоговорочно и сразу выполняет требование потерпевшего клиента, но встречаются случаи, когда нужно обращаться в суд.

Если рассматривать вопрос возврата продукта питания как товара качественного, то он выглядит по-другому. Согласно Закону покупатель не вправе вернуть купленные продукты питания, что соответствуют показателям качества. Данное законное требование распространяется также и на такие ситуации, когда продукция возвращается после выдачи покупателю кассового (товарного) чека.

Трудность в возврате, соответствующих по норме качества продуктов, заключается в том, что таковые товары любого рода входят в перечень продуктов, что не подлежат процедуре их

обратного возврата.

Выполнить обмен товара должного качества, который может быть принят в пищу, возможно в определенных случаях, если:

- продуктовый магазин (база) понимает желание клиента и позволяет осуществить процедуру возврата продуктов должного качества обратно;
- покупателем было доказано несоответствующее качество приобретенного продукта питания, то он вправе вернуть его обратно согласно Закону;
- доказательства несоответствующего продукта не были предоставлены покупателем, но по результатам экспертной проверки качество товара не соответствует нормам, то клиент может его вернуть.

При возникновении иных ситуаций не предусмотрен возврат товара должного качества продовольственной группы ни в ГК РФ, ни в Законе. Поэтому покупатель вынужден будет оставить такой у себя.

Исходя из описанной выше информации, выполнять прием возвращенного продукта должного качества не входит в обязанности ни одной организации, которая их реализует. Поэтому необходимо помнить, что к процедуре возврата подлежит лишь та продукция, в которой будут найдены несоответствия по показателям качества, что официально указаны на упаковке.

Товары продовольственной группы не подлежат их возврату согласно Закону, если они «не подошли по форме и габаритам».

Невзирая на данный факт, представители некоторых продовольственных магазинов (баз) осуществляют практику возврата и обмена продуктов, как качественных, так и не соответствующих нормам качества. Такие ситуации наиболее характерны для сельских представительств. Поэтому иногда есть смысл поинтересоваться о возможности поменять (вернуть) товар данной группы.

В случае отказа магазина выполнить просьбу клиента касательно возврата продукции должного качества, покупатель должен помнить, что организация вправе совершать такие действия.

Необходимо понимать, что наличие любых подозрений касательно несоответствия качества товара, который относится к съестной продукции, является реальным поводом для выполнения действий по возврату (обмену) такового в магазин. Но факт того, что продукт имеет плохое качества, нужно будет доказать.

Различают доказательства двух видов:

1. Первые – когда имеются явные доказательства покупателя относительно того, что качество продукта не соответствует его заявленным нормам, при этом продавец не отрицает факт их присутствия. В таком случае вопрос о возврате некачественного товара решается положительно в сторону клиента.
2. Вторые – когда имеются правдивые аргументы покупателя, свидетельствующие о несоответствующем качестве продукта, но которые продавец (представитель магазина) не принимает. Разрешить такую ситуацию можно получив экспертные доказательства проверки качества товара, после обращения в Роспотребнадзор. Правда, тогда уже не избежать судебных разбирательств с организацией, которая реализует некачественный товар.

Если рассматривать Закон с точки зрения реализации продовольственных товаров в целом, то можно отметить, что он в равной степени принимает интересы обеих сторон правовых отношений: как покупателя, так и продавца.

Относительно продуктов, что не соответствуют нормам качества, Закон стоит на стороне потребителя, т.е. возврат таких продуктов возможен. Однако должное качество продовольственного товара по Закону не позволяет покупателю вернуть его обратно в магазин. В данном случае защищаются права продавца. Несправедливость Закона с точки зрения покупателя не имеет

отношения к обязанности его выполнять.

Чтобы выполнить возврат некачественного товара, который относится к продовольственной группе, покупатель должен:

- иметь при себе данный продукт питания;
- иметь соответствующий чек, что подтверждает покупку такого товара.

Потеря чека покупателем не является причиной, на основании которой продавец может отказаться от осуществления процедуры возврата;

- иметь при себе документ, удостоверяющий личность (паспорт) для составления заявления на возврат.

После прибытия покупателя в магазин, он должен:

- передать некачественный продукт питания представителю магазина (базы), указав на причину его непригодности.

При возникновении ситуации, когда для продавца предоставленные причины покупателя касательно плохого качества товара будут недостаточны (субъективны, неявны), то он обязан сразу же отправить товар на экспертную проверку, с предварительно заполненным заявлением клиента о возврате продукта;

- когда имеются явные признаки плохого качества продукта такие, как: плесень, заветренный кусок мяса с поврежденной упаковкой, не характерный для свежего товара запах и пр., тогда в обязанности продавца входит обмен такого продовольственного товара на соответствующий качеству либо покупателю будет снижена цена, либо возвращена сумма в полной мере;
- при оформлении продавцом претензии от покупателя относительно качества приобретенного товара, необходимо заполнение письменного заявления.

Образец претензии клиенту может быть предоставлен продавцом. Письменное заявление составляется в двух экземплярах: один

остается у клиента, второй отправляется в администрацию магазина для рассмотрения.

Заполнение претензии покупателем возможно и непосредственно в магазине, и перед этим – дома. Осуществить процедуру можно с использованием компьютера (распечатанный экземпляр требует дальнейшего проставления соответствующих подписей) или от руки.

При составлении претензии, потребуется учитывать определенную структуру ее написания:

- правая часть листа формата А4 должна содержать наименование магазина, где был куплен товар (инициалы руководителя (его представителя) магазина указываются при наличии сведений). Далее клиент указывает свои личные данные: Ф.И.О., адрес проживания, контактный телефон, адрес электронной почты (при наличии);
- посередине обозначается документа – «Претензия»;
- основной текст претензии заполняется в свободной форме, но с учетом следующих вопросов: каким образом был приобретен продовольственный товар (наименование, цена), когда (дата, время) и при каких обстоятельствах было выявлено его несоответствующее качество;
- изложенная информация должна иметь соответствующее подтверждение Закона: указаны необходимые статьи, т.к. отсутствие последних увеличивает возможность отклонения претензии;
- последними указываются требования покупателя представителю магазина, которые он требует удовлетворить: либо выполнить обмен товара, либо вернуть денежные средства, либо выполнить компенсацию дополнительных расходов;
- ниже предоставляется перечень приложенных документов: чеков;
- прилагаемые документы должны доказывать изложенные в претензии факты;
- окончание претензии содержит дату ее составления и

личную подпись (с расшифровкой) заявителя.

Знайте, что прилагать к претензии необходимо копии документов, а оригиналы требуется оставить у себя, т.к. при потере таковых их нужно будет заново восстанавливать.