

Возврат продовольственных товаров надлежащего качества закон



Человеку важно, чтобы приобретаемая продукция была и вкусной, и полезной. Но не всегда качество продуктового товара соответствует необходимым нормам. Возможно ли выполнить возврат продуктов питания? Как это сделать?

Когда покупка вызывает сомнения относительно ее качества, тогда следует убедиться в дефектах и начать процедуру возврата, т.е. требовать выплаты ее полной стоимости или обмена на аналогичный товар, но должного качества. Правда, практика свидетельствует о том, что продавцы нередко препятствуют выполнению такого требования покупателя, выдвигая обоснованные или нет причины.

Бывает, что продавец идет навстречу покупателю и сразу обменивает товар либо возвращает деньги. А бывает, что процедура возврата затягивается на столь длительный период, что клиент не желает тратить время и силы для доведения, начатого до конца. Что гласит законодательство о возврате продуктов питания?

Что говорит закон о возможности вернуть качественную продовольственную продукцию?

В первую очередь, покупатель должен изучить информацию о товаре – знать его срок годности.

Законодательством вопрос продовольственных товаров

рассматривается в ГК РФ и в ФЗ «О защите прав потребителей» (далее – Закон). Именно на эти документы следует ориентироваться при возникновении потребности вернуть приобретенный товар в магазин. ГК РФ к продовольственному товару относит продукцию, что находится в магазине (продуктовой базе), и которая может быть использована человеком в пищу после приобретения (либо проведения дополнительных действий с ней).

Процедуре возврата подлежат те продукты питания, что не имеют должного качества, а именно:

- если срок годности товара закончился на момент покупки;
- если сведения на упаковке товара не сопоставимо с его содержанием;
- если товар содержит посторонние вещества (предметы или насекомые), которые наносят вред при принятии продукта в пищу.

Покупатель правомерен при осуществлении процедуры возврата продуктов питания, что не соответствуют должному качеству, требовать у продавца (его представителя) выполнения следующих действий:

1. обменять их на аналогичные, но соответствующего качества;
2. вернуть полную стоимость;
3. возместить частичную сумму потраченных средств, при этом оставив покупку у себя.

Когда некачественный товар повлиял на ухудшение здоровья покупателя, тогда последний вправе требовать от продавца (руководителя магазина или его заместителя) выплаты компенсации за причиненный ущерб от использования данного товара. Ситуация, чаще всего, разрешается сразу и мирным путем. Если же покупателю отказывают в удовлетворении требования, то необходимо обратиться в суд для защиты своих прав.

Что касается прод товаров должного качества, то их согласно Закону, покупатель вернуть не вправе. Это условие распространяется и тогда, когда на товар уже выдали чек (кассовый или товарный).

Следует помнить, что продукты питания – это перечень товаров, что не подлежат возврату, если имеют должное, соответствующее нормам качество.

Выполнить процедуру возврата (обмена) качественного товара, который пригоден для использования в пищу, можно, если:

1. магазин (организация) готова выполнить просьбу клиента;
2. покупатель доказал, что приобретенный товар является некачественным. В таком случае потребитель имеет право на возврат по Закону;
3. клиент не смог доказать несоответствующее качество приобретенного товара, но такое подтвердилось после официального проведения экспертной проверки.

При иных ситуациях, как по ГК РФ, так и по Закону, покупатель не может осуществить процедуру возврата продуктов питания, если они имеют соответствующее нормам качество, и вынужден будет оставить такую продукцию у себя.

Товарные группы прод товаров объединяются по схожести их применения, предусматриваются на одинаковую группу покупателей, имеют определенный ценовой диапазон.

Нередко магазины являются узкоспециализированными, т.е. реализуют одну товарную группу: мясная или молочная продукция, кондитерские изделия, кофе и чай, фрукты и овощи, табачная продукция, алкоголь и пр.

Продовольственные товары по назначению разделяются на такие группы:

- массового потребления, т.е. их реализация рассчитана на большое количество населения;

- специализированного потребления, т.е. те, что подходят определенной группе населения (например, для диабетиков);
- детское питание, т.е. предназначены товары детей до 3-х лет.

Многие магазины предлагают огромное количество различных товарных групп. Но также есть и специализированные магазины, в которых представлен ассортимент одной группы продуктов.

Специфика процедуры возврата (обмена) прод товаров заключается в следующем:

- ее можно выполнить в течение 14 дней после совершения покупки (день покупки в расчет не идет);
- срок использования товара не должен закончиться до момента обращения в магазин (это не относится к ситуации, когда приобретенный товар уже имел истекший срок годности);
- покупатель обязан иметь доказательство того, что товар был приобретен именно в данном магазине (кассовый или товарный чек, свидетельские показания, видеозапись).

При соблюдении вышеописанных правил, для осуществления возврата (обмена) продуктов питания, требуется действовать согласно приведенному алгоритму:

- сначала необходимо уведомить продавца (главного менеджера) и кратко изложить суть проблемы;
- желательно решить вопрос мирным путем. Если же продавец (иной представитель магазина) отказывает клиенту в выполнении требования, то покупатель вправе обратиться в экспертную организацию для осуществления проверки или в суд для решения проблемы и защиты своих прав. Но нередко стоимость продукта не оправдывает того, чтобы потребитель прибегал к защите в суде;
- ***если продавец дал свое согласие на выполнение процедуры возврата (обмена), то покупатель должен составить***

письменное заявление-требование, указав в нем следующие сведения:

1. наименование организации (полное название, адрес), данные ее представителя (Ф.И.О., должность);
2. свои данные: Ф.И.О. и контакты (номер телефона, адрес электронной почты);
3. краткое содержание самой претензии и предложения для ее решения;
4. брак, который имеется в покупке;
5. список прилагаемых документов, что подтверждают факт совершения покупки и ее несоответствующее качество (чек, показания свидетелей, заключение экспертной проверки и пр.);
6. дату составления заявления и подпись заявителя (с расшифровкой).

После подачи заявления в магазин, требуется ждать результатов. Если последние будут в сторону покупателя, то магазин (иная организация) должен будет выполнить следующее: вернуть деньги согласно стоимости товара; обменять товар на новый; уменьшить стоимость товара, оставив его покупателю.

Важно понимать, что если магазин принял решение принять продовольственный товар должного качества, то покупатель должен будет предоставить его в пригодном для продажи виде: сохранен товарный вид и упаковка (этикетка, бирка) не повреждена. Также потребитель должен иметь при себе документ, подтверждающий факт совершения покупки.

Когда мирно уладить возникший конфликт не получается, то следует инициировать проверку качества приобретенного товара экспертной организацией и предоставить эти данные рассмотрение в Роспотребнадзор. А по результатам проверки с исковым заявлением обратиться в суд за решением.

Отношения между покупателем и продавцом, т.н. «товарно-денежные отношения» регулируются ГК РФ. Этот документ

определяет позиции обеих сторон в возникшем конфликте: и покупателя, и продавца.

Осуществление розничной продажи продукции выполняется на основе ГК РФ (п.1 ст. 492). Договор о предпринимательской деятельности предусматривает реализацию купли-продажи товаров. По такому документу продавец получает оплату за товар и передает его покупателю, который вправе его использовать в личных, но не коммерческих целях.

Группа прод товаров включает в себя перечень продуктов питания, что предлагаются потребителям в натуральном либо переработанном виде. После оплаты товара покупателем, продавец обязан предоставить ему продукцию соответствующего качества, т.е. пригодную для использования по назначению. Более детально эта информация изложена в ФЗ от 28.12.2009 № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации».

Защиту прав потребителя на приобретение товара должного качества обеспечивает Закон (ст. 18). Согласно нему, покупатель вправе отказаться от приобретения продукта, требовать выполнения обмена товара или возврат его стоимости, если таковой не соответствует требуемому качеству.

Помните, что многие продавцы ищут лазейки в законодательстве, чтобы не удовлетворить требование клиента на возврат (обмен) товара. Статьей 503 ГК РФ продавцы аргументируют свой отказ. Согласно тексту статьи, совершить возврат (обмен) продуктов питания покупатель не может, если нет доказательства факта порчи товара и нет зафиксированного доказательства относительно несоответствующего качества товара. Статья содержит и перечень товаров непродовольственной продукции, не подпадающих под действие законодательства, что защищает потребителя.