

Возврат продовольственных товаров



Случается, что, возвращаясь домой из магазина, начинаешь разбирать сумки и понимаешь, что продукты питания испорчены. Что делать в такой ситуации? Закон в подобных случаях полностью на стороне потребителя, и как бы в магазине не пытались убедить в обратном, клиент может вернуть товар, и никто препятствовать ему не может.

В России отношения продавца и покупателя регулируются законом «О защите прав потребителей», именно благодаря этой нормативной базе, можно сэкономить время и деньги.

Чаще всего обыватель приобретает продовольственные товары, которые, как и все другие, могут быть ненадлежащего качества, поэтому они также могут подлежать возврату. Как правильно решать конфликтные ситуации при возврате этой категории товаров?

Права потребителя, желающего вернуть продукт питания

Прежде чем обратиться с требованием к продавцу или производителю, нужно разобраться, какими правами обладает покупатель:

При правильном хранении покупатель имеет право произвести возврат продовольственного товара, а также уменьшение стоимости товара, соизмеримо его качеству. Как правило, на снижение стоимости продукции магазина идут неохотно, в этом случае лучше потребовать замены (если это касается срока годности), либо на возврат наличности, потраченной на покупку.

При отсутствии возможности употребления товара по назначению,

покупатель вправе потребовать возврат денежных средств и произвести отказ от покупки.

Если после употребления в пищу продовольственного товара, был нанесен вред здоровью покупателю или его близким, то продавец должен возместить ущерб и оплатить лечение покупателя, а также произвести возврат денег, оплаченных за товар. Для этого необходимо обратиться в медицинское учреждение, которое зафиксирует нанесенный вред потребителю, зафиксировав его после проведения определенных анализов, а также предоставит справку, в которой будет указана причина нанесенного вреда, а также диагноз. При приобретении медикаментов, которые пропишет специалист, нужно также сохранить чеки.

Предъявлять претензию возможно к продавцу (ИП), производителю, импортеру, но главным условием возврата является действующий срок годности товара. В противном случае, любой из вышеперечисленных представителей может отказаться выполнять требования покупателя.

Производитель, импортер или продавец, в зависимости кому была предъявлена претензия, обязаны принять товар, который не устроил покупателя. Последующие действия могут подразумевать независимую проверку качества. Логично предположить, что если дело касается продовольственных товаров, то предоставить товар в изначальном виде довольно сложно, однако, для экспертизы покупатель должен предоставить хотя бы ту часть, которая осталась.

Любой из участников сделки за исключением покупателя может провести экспертизу за собственные средства, при этом покупатель имеет право присутствовать при этой процедуре. Если покупатель не согласен с результатами, то он может обратиться для проведения экспертизы за собственные средства, и с этими результатами уже обратиться с исковым заявлением на магазин в судебные органы.

Претензия от покупателя должна быть оформлена письменно, при

этом необходимо написать ее в двух экземплярах, одна остается у покупателя, вторая отдается продавцу. При этом покупатель не обязан предъявлять документ, подтверждающий покупку, претензию в любом случае должны будут принять, однако наличие кассового чека значительно упрощает ситуацию.

Тут перечислены основные выдержки из закона «О защите прав потребителей», которые помогут решить вопрос с недобросовестным продавцом или производителем.

Классификация продовольственных товаров подразумевает подразделение на категории в соответствии с их принадлежностью к определенной группе по своим свойствам и составу. Признаками разделения могут являться: марка продукта, назначение, компоненты, входящие в состав товара, а также происхождение растительного или животного характера. Данное разделение позволяет более детально разобраться видах продовольственных товаров, а также оценить наличие спроса и предложения.

Имеется несколько уровней, благодаря которым производится оценка: класс; группа; подгруппа; категория.

- С научной точки зрения классификация выглядит следующим образом:
- плодово-ягодная категория подразумевает фрукты, овощи, возможно даже консервы с повышенным содержанием витаминов;
- зерномучная категория включает в себя хлебобулочные изделия, крупы, макароны и другие углеводсодержащие товары;
- мясная категория – мясо в любом возможном виде;
- вкусовая категория – кофейные напитки, чай, приправы, табак, безалкогольные напитки;
- рыбная категория – рыба в любом возможном виде;
- категория пищевых жиров – масло любого происхождения, маргарин;
- молочная категория – сыры и кисломолочные продукты питания.

Самой распространенной претензией, которую обычно предъявляют покупатели – это продажа товара ненадлежащего качества. В случае продажи товара, срок годности которого истек, обращение о возврате денежных средств можно будет предъявить исключительно тому, кто занимался реализацией подобной продукции, то есть продавцу.

При обращении необходимо отметить, что при продаже были нарушены права потребителей, так как продавец не имеет права выставлять на продажу просроченный товар. Такая торговля считается незаконной.

Проблема оформления претензии заключается в том, что жалоба должна быть оформлена до момента истечения срока годности, однако оспорить это можно предъявлением кассового чека, в котором указана дата и время покупки товара.

Чек нужно приложить к претензии. Оформление жалобы в письменном виде может быть написано от руки, либо напечатано на компьютере, главное, чтобы были соблюдены следующие параметры оформления:

В правом углу должно быть указано на чье имя пишется претензия.

Это может быть, как инициалы руководителя с должностью, так и название самого магазина. Далее необходимо указать собственные инициалы от кого направляется претензия, а также необходимые контактные данные отправителя, это может быть адрес, домашний или мобильный телефон для обратной связи.

После того, как шапка претензии оформлена, по центру пишется слово «Претензия», и далее покупатель должен изложить подробно суть конфликтной ситуации, а также свои требования в отношении продавца. Важно, чтобы было указано, что за товар был приобретен, какой изъян обнаружен, стоимость товара по чеку, а также дата и время покупки. Лучше будет, если покупатель при оформлении жалобы будет ссылаться на определенные статьи в законодательстве, тем самым давая понять продавцу, что он

знает свои права.

В качестве приложения к претензии можно использовать документы, подтверждающие покупку.

Если же чек не сохранился, но имеются свидетели, что товар приобретался именно в этом магазине, можно так об этом упомянуть в жалобе.

В требованиях нужно отметить, что именно должен сделать продавец. Если это возврат средств, то нужно либо указать реквизиты для перечисления, либо отметить, что денежные средства должны быть возвращены наличными.

Также стоит указать сроки, в которые магазин должен будет провести внутреннее расследование, однако минимум подразумевает не менее одной недели, а далее уже на усмотрении потребителя.

Под текстом претензии нужно написать дату ее составления и подпись с расшифровкой.

Если же магазин категорически отказывается выполнить требования покупателя, то он имеет право обратиться в судебные инстанции. Конечно, лучше всего обратиться за помощью к юристу, который может более грамотно составить исковое заявление, а также выиграть судебное разбирательство. От покупателя требуется второй экземпляр заявления, уплаченная госпошлина, всевозможные документы, подтверждающих оплату продовольственных товаров, а так отказ продавца или производителя в письменном виде.

Как правило, суд встает на сторону потребителя, поэтому в исковом заявлении можно также потребовать оплату лечения, если имеются документы, подтверждающие нанесение вреда здоровью покупателя, издержки, связанные с оплатой услуг юриста, оплату госпошлины, но и, конечно, возврат суммы за оплату товара.

Не важно, что стоимость товара небольшая, продавец и производитель должны отвечать за качество того, что они пускают на реализацию.

Не стоит бояться обратиться за возвратом денег, покупателю никто не вправе отказать, если товар не соответствует нормам, предусмотренным на законодательном уровне. Очень действенным способом привлечения продавца к ответственности является привлечение средств массовой информации для огласки названия фирмы производителя и магазина, который сбывает некачественную продукцию.