

# Возврат продуктов питания в магазин



Бывают такие случаи, когда гражданин, покупая продукты питания в магазине, нарывается на некачественный товар, а при возврате товара продавец отказывается принимать. Как быть? Прав ли покупать в этой ситуации? И имеет ли право продавец отказаться принимать продукты питания?

В Российской Федерации ответы на эти вопросы может дать Федеральный закон «О защите прав потребителей», также он регулирует все взаимоотношения между покупателем и продавцом. Соответственно, каждый грамотный человек, должен знать его положения, чтобы сберечь свое время, деньги и нервные клетки.

Конечно, продовольственные продукты – это особый вид товара, который каждый из нас покупает хотя бы раз в день, поэтому шанс попасть в нехорошую ситуацию, когда требуется вернуть товар, очень велик. А, вот есть ли у покупателя такое право и как поступить в этой ситуации, рассмотрим далее.

## Как можно вернуть продовольственный товар в магазин?

Как часто мы встречаем в продуктовых магазинах объявления, о том, что товар после покупки возврату и обмену не подлежит, а вот правомерно ли такое?

***Как следует из законодательства Российской Федерации, такое заявление нарушает права покупателя, но если вы столкнулись с таким объявлением, это может быть сигналом, к тому чтобы не приобретать товары в данной торговой точке, ведь:***

1. Товар либо не соответствует, либо очень низкого

качества.

2. А вот если, такое объявление все же не остановило, и покупатель приобрел товар, то в случае возврата его в магазин, возникнут проблемы, а уже тем более возмещение потраченных денежных средств.

А вот чтобы ответить на вопрос можно ли вернуть продукты питания? Следует обратиться к законодательству РФ, из его нормы может сделать вывод, что для возврата такого специфического товара, нужно соблюсти определенные правила, которые указаны в Федеральном законе «О защите прав потребителей».

В случае, если покупатель захочет вернуть товар надлежащего качества, то отказ продавца будет, имеет законодательную базу. Конечно, в большинстве случаев магазин идет на уступки и если покупатель отказался прямо на кассе от товара, то продавец оформляет возврат товара.

Обратите внимание, что в продовольственный магазин можно вернуть только действительно испорченный продукт, но только в пределах срока годности этого товара. Если же у него срок годности истек за несколько часов до прихода в магазин, такой товар возврату не подлежит. Но другое дело, если товар был куплен уже с истекшим сроком годности, который всегда можно посмотреть на упаковке.

Гражданский кодекс РФ (ст. 492) и Федеральный закон «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в РФ» (ст. 2) гласят, что продавец в качестве продовольственного товара, должен передать товар, который можно использовать в качестве пищи.

А вот согласно ФЗ «О защите прав потребителей» у покупателя есть право, на оформление отказа от товара, в случае обнаружения несоответствия качеству. А вот некачественный товар в свою очередь, это тот который не подлежит использованию по его назначению.

***Например, вот такие причины, которые подтверждают, что товар***

**является некачественным:**

- срок годности истек;
- содержание не соответствует заявленной информации на упаковке;
- присутствие в товаре посторонних примесей и насекомых, которые также могут повредить здоровью.

Если хотя бы одна из вышеперечисленных причин присутствует, в купленном продукте, смело можно идти и возвращать товар на законных основаниях.

**А вот у продавца есть право, выбрать каким из ниже перечисленных способов, он может удовлетворить требование покупателя:**

- обмен товара аналогичным;
- возврат денежных средств, потраченных на этот товар, в полном объеме;
- если покупатель согласен использовать этот товар, то продавец может уменьшить его стоимость и разницу вернуть потребителю.

В случае, получения вреда здоровью употреблением некачественного продукта, потребитель имеет право потребовать возмещения убытков. Только один нюанс, сделать это уже можно будет только через суд. Главным моментом, в этой ситуации будет не врать и не приносить в жертву свое здоровье, употребляя некачественный продукт, заведомо зная какие могут быть последствия.

Закон будет на стороне потребителя, только в том случае если тот испытывает страдания, из-за того, что не был уведомлен. Потребитель не обязан понимать, что написано на этикетке продукта и знать какие могут быть последствия. Это положение можно применить в том случае, если на упаковке есть надпись «гипоаллергенно», а продукт вызвал аллергическую реакцию, или же товар содержит вещество, неблагоприятно сказывающееся на самочувствии покупателя.

1. Возврату подлежит, только товар несоответствующего качества.
2. Товар, соответствующий по качеству не подлежит возврату, после покупки. Это правило не действует только, если покупатель передумал на кассе.
3. Вернуть товар можно только пока срок годности не истек, который указан на упаковке. Это не относится к товарам, которые были приобретены уже после истечения срока годности. По закону запрещена продажа просроченных товаров, магазин в этом случае должен понести ответственность за нарушение законодательства.

***Потребитель имеет право, в случае обнаружения некачественного товара, обратиться в письменном виде к продавцу и потребовать возмещение:***

- Замена товара, таким же, но не просроченным;
- Замена товара, на аналогичный, но другого производителя и соответственно произвести перерасчет;
- Возврат денежных средств;
- Сделать скидку, если потребителю нужен именно этот товар, и он согласен его взять.

Для возврата товара, не обязателен кассовый чек, доказательствами могут служить свидетельские показания, например. В случае отказа магазина принять товар, можно сразу обратиться в отдел Российского потребительского надзора, они в этом разберутся. Обычно угроза обращения в эту инстанцию действует очень хорошо на хозяина и продавца, ведь проще вернуть 30-50 рублей, чем заплатить штраф после проверки.

Письменное обращение покупателя в магазин о выявлении некачественного товара, т.е. претензия, оформляется до истечения срока годности. Составить ее можно рукописным или печатным текстом.

Верхний правый угол претензии содержит реквизиты адресат и адресант, то есть, кому адресована. В реквизит «адресат»

включается название магазина или полный Фамилия, имя, отчество руководителя. Ниже располагается реквизит «адресант», который включает Фамилию, имя, отчество покупателя и данные для контакта с ним (номер телефона, почтовый и электронный адрес).

Центральное поле содержит реквизит «Наименование документа», в данном случае нужно написать «Претензия».

Под названием документа, с красной строки излагаем суть своей проблемы, с указанием данных товара, место его приобретения и выявленных дефектах. Тут же указываем требование (возврат или замена товара, возмещение денежных средств), и обязательно ссылку на статью закона «О защите прав потребителя» и норму, нарушенную продавцом. Если имеются свидетели покупки, они тоже указываются в тексте.

Претензия рассматривается в течение 30 дней, но покупателю необходимо, чтобы этот период был меньше, ведь срок годности может истечь, поэтому в тексте устанавливаем свои временные рамки. Помните, что срок, устанавливаемый на рассмотрение претензии должен быть не менее 7 дней.

Под текстом претензии указывается реквизит «Приложения», в котором перечисляются все прилагаемые копии документов, подтверждающих факт покупки. Оригиналы документов должны оставаться у покупателя.

Ниже всего перечисленного вставляются реквизиты «дата», «подпись». Реквизит «дата» содержит число, месяц и год составления претензии, а реквизит «подпись» – роспись и расшифровку.

Претензия составляется в двух экземплярах, один отдается хозяину торговой точки, а второй остается у потребителя с реквизитом «Отметка в поступлении в организацию» и содержит дату, должность, фамилию и подпись, лица получившего претензию. Оба экземпляра дополняются приложениями. Эта процедура проводится для того, чтобы осуществить до судебное урегулирование конфликта, в случае не проведения, суд может

отказать в принятии иска о защите прав потребителя.

Претензия может быть предоставлена в магазин лично либо почтовым отправлением с уведомлением о вручении.

В случае, если магазин отказывается принимать претензию, покупатель составляет акт о нарушении прав, при составлении данного документа должны присутствовать 2 свидетеля, контактные данные которых указываются в акте. После этого со всеми документами покупателю дорога напрямиком в суд.

***По претензии может быть принято 3 варианта решения:***

- удовлетворения в полном объеме требования потребителя;
- удовлетворение в частичном объеме требования потребителя;
- отказ в удовлетворении требований потребителя.

Вне зависимости, какое решение принято, продавец обязан уведомить потребителя о нем.