

Возврат просроченного товара в магазин



Бывают случаи, когда нам с вами приходится нести обратно купленные продукты, потому что они оказались непригодными для употребления или просроченными. Возникает вопрос: а стоит ли? Может проще будет отправить продукт в урну, сберечь нервы, чем бороться за свои права? Вам повезло, если вы сразу определили, что попался пропавший продукт до того, как употребили его. Ведь последствием может быть тяжёлое отравление.

По правилам торговли, всю просроченную продукцию с полок магазинов убирают сами продавцы, но по разным причинам товар с истекшим сроком годности может остаться на прилавке, от подобного никто не застрахован. Как грамотно поступать тем, кто приобрел товар, который уже нельзя употреблять?

Какой закон защищает потребителя при покупке товара с истекшим сроком годности?

Как написано в статье 18 Закона «О защите прав потребителей», покупатель может при нахождении в товаре недостатков обменять товар на аналогичную марку или получить деньги назад. Правильно будет прийти на торговую точку, имея на руках чек, но если вы его по какой-то причине утратили, то вернуть товар без него также существует возможность, если за покупкой вы пришли не одни, а со «очевидцами».

Как гласит эта статья потребитель имеет право:

- обменять несоответствующий заявленным характеристикам товар на качественный;

- получить на товар уценку покупной цены;
- вернуть товар в магазин и получить обратно потраченные на него денежные средства.

Отметим, что в супермаркете не имеют права не выполнять ваши требования, даже в том случае, когда отсутствует часть товара, упаковочный материал поврежден и т.д.

В статье 25 Закона «О защите прав потребителей» поясняется, что покупатель, у которого нет товарного, кассового чека или другого удостоверяющего факт покупки товара документа НЕ ЛИШАЕТСЯ своего законного права использовать слова очевидцев при доказательстве того, что покупка произошла именно в этой торговой точке.

Так по теории, в реальной жизни граждане сталкиваются с недоверием продавцов, с путаницей их смен, с вопросом: “А если Вы не у нас купили?” Почему к этому параграфу закона продавцы относятся так скептически? Дело в том, что сейчас торговля организована таким образом, что продукция одинаковых фирм реализуется в различных местах, и когда вы не показали чек, то очень трудно убедить, что испорченное молоко вы приобрели именно в этом супермаркете.

Для решения вопроса по возврату просрочки требуется принимать во внимание такие аспекты:

Не выкидывайте чеки после покупки. Заведите привычку забирать чек вместе со сдачей. Это первое правило. Отсутствие чека не означает, то что вы оказались полностью не правы в этой ситуации. Помните, установить вашу покупку можно по записям видео-наблюдения в магазине, а также по данным, имеющимся у кассира. Но проверить это будет труднее.

Не выбрасывайте упаковку. Когда вы дома обнаружили, что приобретенная продукция - просрочена и на упаковке проштампована дата «употребить до», которая уже истекла, это важное доказательство. Если же вы выяснили о плохом состоянии качества продукции, исходя из его органолептики. (неприятный

запах, подозрительный цвет и т.д.), эти доказательства суд не примет во внимание.

Старайтесь справиться с той проблемой без споров и скандалов. В основном в супермаркетах существуют относительно лояльные правила возврата просрочки. Потому перед тем, как приступить к защите своих прав, лучше обратиться на кассу или к администратору магазина и предложить вернуть деньги, приложив чек и показать просроченный товар.

Когда станет понятно, что переговоры с администрацией магазина зашли в тупик и вам не идут на встречу, следует бороться за свои права в соответствии с законодательством. Обратитесь в специализированную организацию, где вам проведут экспертизу товара, и вы получите бумагу с ее результатами. Как минимум, следует иметь на руках чек и упаковку. Начальный этап – написать претензию в администрацию супермаркета. К претензии приложите копию экспертизы товара.

Если ответ будет отрицательным на ваше заявление в магазин, и вы видите основания для дальнейшего разбирательства, нужно подать исковое заявление в судебные органы.

Ещё раз напомним: сохраняйте после покупки товара кассовый чек. Тогда, при наличии этого доказательства, вы сэкономите нервы и время, убеждая, что этот товар вы приобрели в этом торговом месте. И покупали его не вчера и не год назад, а в этот самый день.

Если вы не имеете на руках чека, то убедить, что вы совершали покупку в магазине поможет запись видеокамеры. Сейчас большинство предпринимателей монтируют в торговых рядах такое оборудование. Часто камеры вешают над столами, где происходит оплата за товар. Попросите разрешения увидеть запись или чтобы продавцы посмотрели сами, что вы совершали тут покупку.

Обратитесь к кассиру и предъявите некачественный товар. Если вы часто покупаете в этом магазине, объясните, что вы являетесь постоянным покупателем и вы очень огорчены этой

ситуацией.

Обычно, если вас запомнили, как порядочного и хорошего клиента, вам пойдут навстречу и вернут деньги или поменяют товар даже при отсутствии чека. Особенно эффективно этот способ действует в присутствии других посетителей. Когда в супермаркете прилично покупателей, то продавцы, не хотят приобрести не хорошую репутацию для своего бизнеса. Обыкновенно, они тотчас принося извинения, объясняют, что произошло недоразумение, и тихо меняют товар или возвращают деньги.

Когда вы видите, что продавец не идет на контакт с вами и принимать назад товар не желает, обратитесь к старшему менеджеру магазина. Предупредите, что, если некачественный продукт вам не обменяют, вы отправите его в санэпидемстанцию. Хозяевам магазинов не нужны проверки санитарного контроля, так как требований по этим нормам множество и всегда могут всплыть нарушения.

Если ситуация не решилась, так и сделайте – идите в санитарно-эпидемиологическую службу и передайте испорченный товар. Напишите жалобу, где упомяните дату приобретения, название магазина, его адрес. Поясните в этой жалобе что купили такой-то товар, но, когда вернулись домой обнаружили, что она просрочена.

Детально распишите, как вы пытались мирно урегулировать ситуацию, сколько раз обращались к работникам торговой точки, если знаете, напишите фамилии и должности тех, с кем вы общались, подытожьте, что вам ответили на ваши просьбы. Прикрепите к жалобе чек на покупку и сам некачественный товар. Санэпидстанция будет должна провести проверку по вашему заявлению.

Еще одна инстанция, у которой можно получить помощь – общество защиты прав потребителей. Они разбираются по всем неприятным случаям, которые возникают в процессе отношений покупатель-

продавец. В их сферу входят и продукты, бытовая химия, текстиль, бытовая техника и т.д.

Пишем заявление по той же схеме, как и для санэпидемстанции, на имя главы общества составьте обращение с четким изложением вашей ситуации, прикрепите к нему чек и отдайте сам товар. После этого служащие общества с вашим обращением придут в супермаркет и накажут недобросовестных продавцов. Расскажут о правах и обязанностях покупателей и помогут вернуть ваши кровные.

Жалобу по качеству купленного товара, по которому истек срок годности, следует приносить в магазин в письменной форме.

В основном структура претензия состоит из:

1. Личные данные того, кто жалуется;
2. На кого жалоба;
3. Описание случившегося;
4. Какие требования.

Жалоба состоит из:

- Данные о том, кому предъявляется претензия (указать ФИО руководителя магазина и как он называется), и данные того кто подает жалобу (ФИО, номер телефона, индекс и адрес для ответа на заявление);
- Информация о товаре: какой товар был приобретен (наименование), сколько заплатили, когда была совершена покупка, срок годности продукции, проштампованный на упаковке;
- Что не устраивает в товаре:

1. истек срок годности;
2. продукт неправильно хранили;
3. опасен для употребления.

- Что требуется от магазина:

1. Поменять товар на качественный ;

2. Получить назад свои деньги.

- Перечислить законы и номера статей, которые обосновывают претензии к магазину;
- Если вы полагаете, что вы понесли из-за этой ситуации убытки или у вас имелись расходы, к жалобе необходимо прикрепить справки, отражающие сумму понесенных убытков (чек, а если произошло отравление – выписку из поликлиники и документы, подтверждающие затраты на медикаменты);
- Перечислите списком чеки и справки, прикрепленные к жалобе (копия товарного или кассового чека и т. п.);
- ФИО, подпись заявителя и дата.