

Ежедневно каждый из нас ходит в магазины, на рынки и в обычные продуктовые магазины и приобретает там различные товары. Чтобы не нарваться на испорченные продукты, необходимо обращать внимание на их срок годности. Но бывают случаи, когда сроки в порядке, а товар после вскрытия упаковки издаёт неприятный запах. Некоторые продукты, например, фрукты или овощи, вовсе не имеют сроков годности, но могут быть несвежими или испорченными. Покупателю же оценить свежесть покупки сможет только дома, когда вскрыет упаковку. Мы поясним, что делать в случае получения товара несоответствующего качества, как построить свою юридическую защиту и расскажем обо всех правах потребителя.

Если срок годности в норме, но после вскрытия упаковки продукт питания издаёт резкий, специфический запах, свидетельствующий о его порче, есть плесень – это говорит о неправильных условиях хранения. Они могут быть нарушены в процессе транспортировки или непосредственно в торговой точке. В таком случае покупатель вправе написать претензию на некачественный продукт питания и вернуть испорченную еду обратно в магазин или на рынок. Рассмотрим, что для это нужно.

Все правоотношения покупателя и продавца регламентирует закон «О защите прав потребителей». В нем чётко говорится о том, что продовольственный некачественный товар возможно вернуть обратно, если он имеет ненадлежащее качество.

Таковым считается продукт, не годный к употреблению по объективным причинам, а именно:

истек срок годности;

расхождение информации на упаковке с её содержимым;

наличие в продукте посторонних предметов.

Покупатель может выбрать один из вариантов решения ситуации с продуктом плохого качества:

Потребовать полный возврат денег.

Обменять товар на аналогичный, но уже надлежащего качества.

Согласиться на скидку и использовать пищевое изделие дальше.

Если от употребления испорченного продукта пострадало здоровье потребителя, то он в праве обратиться в суд и потребовать материальной и моральной компенсации, а также возмещения затрат на лечения, если таковые имелись. Это возможно и в том случае, когда на товаре указано, что он не вызывает аллергии, а после употребления его в пищу у покупателя пошла аллергическая реакция. Или если отравление некачественными продуктами и потребитель перенес физическое недомогание. В этой ситуации свою правоту также придётся отстаивать через суд.

Важно: срок возврата денег покупателю за некачественные продукты составляет до 10 дней. При этом продавец может передать средства как в день обращения, так и в течение установленного срока (например, если оплата производилась через банковскую карту)

Если жалоба на некачественные продукты основывается только на личных ощущениях покупателя, то продавец может отказать ему в требовании заменить его или вернуть деньги. В таком случае проводится экспертиза купленного пищевого продукта. Если подозрения подтвердятся, то потребителю будут возвращены деньги и компенсируются все затраты, связанные с обращением в экспертную комиссию.

Если качество продукта видно невооружённым глазом или на руках имеется заключение эксперта, то необходимо обратиться в торговую точку, в которой он был приобретен. При себе необходимо иметь:

кассовый или товарный чек;

некачественный товар;

письменное заключение эксперта (при необходимости).

Если продажа производилась без выдачи чека или он был утерян, то необходимы свидетельские показания, которые смогут подтвердить факт покупки именно в этом магазине. Также можно запросить видео с камер наблюдения. Оно будет неопровержимым доказательством факта приобретения испорченного продукта именно у этого продавца.

Не всегда о качестве товара можно судить по внешним признакам. Он может иметь обычный вкус и запах, но после употребления в пищу могут начаться проблемы со здоровьем. Это может быть расстройство пищеварения, отравление в любых формах, повреждение пищевода посторонними предметами, находящимися в продукте или появление аллергической реакции. В таких случаях можно обратиться в Роспотребнадзор или непосредственно к продавцу с требованием компенсации на лечение и восстановление здоровья.

В досудебном порядке такие вопросы решаются крайне редко, поэтому нужно быть готовыми к судебным тяжбам и подготовить доказательную базу. **Нужно провести экспертизу и иметь письменное заключение о качестве. Собрать и приложить к иску подтверждения затрат на лечение. Это могут быть чеки от приобретения лекарственных средств или визитов в медицинские учреждения.**

Важно: для проведения экспертизы некачественных пищевых продуктов, купленных в магазине можно обращаться в Роспотребнадзор. Органы государственного надзора и контроля установят соответствие продовольственных товаров санитарным нормам и выдадут решение о возможности или невозможности употребления продукта.

Если суд примет сторону истца, то ему будут компенсированы все затраты на лечение, проведение экспертизы и приобретение товара.

Важно: Величину морального ущерба оценивает пострадавшая сторона самостоятельно. На усмотрение судьи эта сумма может быть оставлена без изменений, уменьшена или вовсе отменена.

Если покупателю отказываются вернуть деньги за товар ненадлежащего качества, то ему необходимо составить письменную претензию владельцу магазина. В ней нужно указать все обстоятельства произошедшего.

Важно: Продавец или представитель администрации должен оставить на письменном бланке свою подпись и написать решение.

Отказ от требований покупателя даёт пострадавшему право обратиться в суд и требовать на законных основаниях возмещения материальных издержек и моральной компенсации.

Обращаем ваше внимание: В суд обязательно нужно предоставить письменную экспертизу, в которой будет говориться, что товар действительно был ненадлежащего качества. Затраты на эксперта необходимо включить в общую сумму иска.

Как правило, продавцы без проблем возвращают покупателю денежные средства за испорченный товар. Поскольку в случае обращения потребителя в суд, проведения экспертизы Роспотребнадзором и признания правоты потребителя, второй стороне придётся понести большие финансовые потери. Они будут связаны с компенсацией морального и материального вреда, всех судебных издержек, а также увеличивается вероятность внеплановой проверки Роспотребнадзора.

Не многие могут похвастаться знанием закона, защищающего права потребителей. Зачастую покупатели, когда куплен некачественный продукт, не знают, что с ним делать и просто выбрасывают. И так происходит из раза в раз. Это в корне неправильный и

неразумный подход. Товар ненадлежащего качества можно и нужно сдавать обратно продавцу, требуя возврата денег или обмена на идентичный продукт.

Знайτε свои права и умейте их отстаивать. Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно по будням по телефону: (38822)64241 с 9-00 до 18-00, обеденный перерыв с 13-00 до 14-00. В пятницу рабочий день сокращен до 16-45.