Нередко граждане обращаются в консультационный центр с вопросами о возможности вернуть тот или иной продовольственный товар обратно в магазин.

Стоит отметить, что **действующим законодательством не предусмотрено правовернуть** или обменять **качественный продовольственный товар.**

Если продовольственный товар некачественный, топокупатель вправе потребовать от продавца заменить товар либо возвратить уплаченную за него сумму.

Рассмотрим основные причины по которым можно вернуть продовольственный товар:

-истечение срока годности

ПОМНИТЕ! Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается.

Однако, если Вы приобрели продовольственный товар срок годности которого еще не истек, но планировали употребить его позже, и только дома Вы обнаружили, что товар не долежит до «заветной» даты, то оснований для возврата денежных средств у Вас нет.

-ненадлежащее качество

Даже если срок годности товара не истек, зачастую продовольственный товар может оказаться некачественным - прокисшим, протухшим, с посторонним запахом и иными нарушениями вкусовых качеств продукта (например, из-за неправильного хранения), иметь инородные элементы (например, камушек в сухариках, пленка в хлебе), иные дефекты.

-несоответствие товара информации, указанной на упаковке

По данной причине, Вы можете вернуть даже качественный продукт. Основанием для возврата является любое несоответствие описанию указанному на упаковке товаре.

Продавец обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товаре, обеспечивающую возможность правильного выбора.
Чтобы вернуть некачественный продовольственный товар для замены или возврата уплаченных за него денежных средств, рекомендуемдействовать следующим образом:

1. Обратиться в магазин с некачественным товаром и устным требованием о замене товара или возврата денежных средств;
2. Если после Вашего устного обращения Вам отказали, то необходимо оформить претензию в письменном виде.

Письменная претензия составляется в свободной форме и должна содержать описание выявленного недостатка и конкретное требование потребителя (о замене товара либо о возврате денег за товар в связи с отказом от исполнения договора купли-продажи. Претензию необходимо составить в 2-х экземплярах.

К претензии следует приложить копии документов, подтверждающих оплату продовольственного товара.

Важно! Если чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки, отсутствует, то отказать в удовлетворении ваших требований только на этом основании продавец не вправе. Вы можете ссылаться, в частности, на свидетельские показания.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу (представителю юридического лица, ИП) либо направить по почте с уведомлением о вручении. В случае личного вручения претензии, на втором экземпляре представитель продавца должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Одновременно с претензией передайте продавцу некачественный продовольственный товар. Продавец обязан его принять и при необходимости провести проверку качества товара, в которой вы можете участвовать. Обратите внимание на то, чтобы возврат товара был задокументирован.

Обращаем Ваше внимание, проводить экспертизу качества продовольственного товара самостоятельно не стоит, так как доказать факт того, что товар был испорчен до момента передачи Вам товара, а не в результате неправильного хранения Вами практически невозможно.
Если продавец отказался принять некачественный товар, целесообразно отразить этот факт в претензии.

Стоит помнить! Отказ продавца в возврате товара по причине того, что вскрыта упаковка – неправомерен!

Повреждение упаковки не является причиной отказа в возврате некачественного продовольственного товара.
Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований в течение 10 календарных дней.
При возврате товара, оплаченного банковской картой, денежные средства перечисляются на банковскую карту. Если товар был оплачен наличными, деньги могут быть возвращены как из кассы, так и путем перечисления на банковскую карту.

3.Если с момента Вашего обращения прошло более 10 дней и Вам не ответили и не решили вопрос о возврате денежных средств или замены товара, а также если Вас не удовлетворил ответ продавца, то Вы можете обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора.
Кроме того, у потребителя есть право обратиться с исковым заявлением в суд для возврата уплаченных за некачественный товар денежных средств. Кроме того, потребитель вправе также заявить требование о компенсации морального вреда, о возмещении убытков, причиненных в связи с продажей некачественного товара.

Информация подготовлена специалистами отделения защиты прав потребителей – консультационного центра с использованием СПС «Консультант Плюс».

НАШИ КОНТАКТЫ:
г. Иркутск, ул. Трилиссера 51, каб. 113
тел.: 8 (395-2) 22-23-88,
г. Иркутск, Пушкина 8, каб. 408
тел.: 8 (395-2) 63-66-22,
e-mail: zpp@sesoirkutsk.ru