

Товар ненадлежащего качества

Приобретая пищевые продукты, покупатель должен помнить несколько простых правил.

На потребительской упаковке любого пищевого продукта должны быть указаны следующие сведения:

- наименование продукта,
- состав, в том числе сведения об ароматизаторах, пищевых добавках, подсластителях, компонентах, употребление которых может вызвать аллергические реакции или противопоказано при отдельных видах заболеваний,
- сведения о пищевой ценности (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов и минералов);
- количество (вес или объем),
- дата изготовления и дата упаковки,
- срок годности,
- условия хранения (если качество и безопасность продукта изменяются после вскрытия упаковки, должны быть указаны также условия хранения после вскрытия упаковки),
- наименование и местонахождение изготовителя.

При выборе пищевого продукта рекомендуется обращать внимание на условия хранения продуктов в предприятии торговли.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания дополнительной платы за упаковку.

В случае несоответствия продуктов питания установленным требованиям, продажи товара с истекшим сроком годности и других подобных нарушениях потребитель вправе предъявить продавцу требования, установленные ст. 18 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

- потребовать замены товара на товар надлежащего качества;
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Отсутствие у покупателя товарного

чека, договора или какого-либо иного документа, подтверждающего факт покупки (приобретения) товара у определенного продавца, не является основанием для отказа в принятии обоснованных требований. Доказать факт покупки можно с помощью показаний свидетелей, фото- и видеодоказательств, иными не запрещенными законом способами.

Для восстановления нарушенных прав при приобретении некачественных продуктов питания необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в 2-х экземплярах, в которой должно быть четко сформулировано одно из законных требований. В претензии нужно указать подробную информацию о товаре, в т.ч.:

- наименование товара;
- наименование изготовителя товара;
- дату изготовления и упаковки;
- срок годности;
- массу нетто;
- термическое состояние (охлажденное, замороженное) и др. отличительные признаки товара, указанные на маркировке.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу (законному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю либо лицу, уполномоченному на принятие претензии) либо направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае личного вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

В соответствии с п.5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар ненадлежащего качества у покупателя, а в случае необходимости – провести проверку качества. Покупатель вправе присутствовать при этом. В случае возникновения спора о причинах появления недостатка товара продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Покупатель вправе

оспорить такое заключение в судебном порядке.

В случае отказа продавца в удовлетворении в добровольном порядке требований, заявленных в претензии, потребитель вправе обратиться в суд по выбору: по месту нахождения организации, по месту жительства или пребывания потребителя либо по месту заключения или исполнения договора.

Также потребитель может обратиться с письменным заявлением:

- в Управление Роспотребнадзора по Кемеровской области по адресу: 650992, г. Кемерово, пр. Кузнецкий, 24;
- в территориальные отделы управления Роспотребнадзора по Кемеровской области.

Оставить обращение можно на официальном сайте управления: E-mail: ocsenko@42.rospotrebnadzor.ru

В письменном обращении в обязательном порядке необходимо указать либо наименование государственного органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы. В обращении необходимо также указать адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Консультации жители Кемеровской области могут получить по телефонам горячей линии Управления Роспотребнадзора по Кемеровской области 8 (384) 34-88-18, 36-90-11 и его территориальных отделов с 10 до 12 час. и с 14 до 16 час.

ТО Юрга Роспотребнадзор,