

ДЕЙСТВИЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОКУПКЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ

Словарь потребителя:

Качество пищевых продуктов - совокупность характеристик пищевых продуктов, способных удовлетворять потребности человека в пище при обычных условиях их использования.

Безопасность пищевых продуктов - состояние обоснованной уверенности в том, что пищевые продукты при обычных условиях их использования не являются вредными и не представляют опасности для здоровья нынешнего и будущих поколений.

Удостоверение качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий - документ, в котором изготовитель удостоверяет соответствие качества и безопасности каждой партии пищевых продуктов, материалов и изделий требованиям нормативных, технических документов;

Нормативные документы - государственные стандарты, санитарные и ветеринарные правила и нормы, устанавливающие требования к качеству и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, контролю за их качеством и безопасностью, условиям их изготовления, хранения, перевозок, реализации и использования, утилизации или уничтожения некачественных, опасных пищевых продуктов, материалов и изделий.

Технические документы - документы, в соответствии с которыми осуществляются изготовление, хранение, перевозки и реализация пищевых продуктов, материалов и изделий (технические условия, технологические инструкции, рецептуры и другие).

Срок годности - период, по истечении которого пищевой продукт считается непригодным для использования по назначению.

Какие пищевые продукты признаются некачественными, опасными и не подлежат реализации, утилизируются или уничтожаются?

В соответствии с Федеральным законом от 02.01.2000г. № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» НЕ могут находиться в обороте пищевые продукты, которые:

- не соответствуют требованиям нормативных документов;
- имеют явные признаки недоброкачества, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов (далее - органы государственного надзора) при проверке таких продуктов, материалов и изделий;
- не имеют удостоверений качества и безопасности пищевых продуктов, материалов и изделий, документов изготовителя, поставщика пищевых продуктов, материалов и изделий, подтверждающих их происхождение, в отношении которых отсутствует информация о государственной регистрации и подтверждении соответствия требованиям нормативных

документов (пищевые продукты, материалы и изделия, подлежащие государственной регистрации и обязательному подтверждению соответствия). Данный пункт не применяется в отношении соковой продукции из фруктов и (или) овощей, а также молока, молочной и масложировой продукции. Кроме того, абзац теряет силу в полном объеме с 21.10.2011г.;

- не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;
- не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;
- не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или государственным стандартом, либо в отношении которых не имеется такой информации.

Какую информацию о продукте должен довести продавец до потребителя?

В соответствии со ст. 10 Закона и ГОСТ Р 51074—2003 «Продукты пищевые. Информация для потребителей» продавец обязан довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, а именно:

- наименование продукта;
- сорт (при наличии);
- наименование и местонахождения изготовителя;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- масса нетто, или объем, или количество;
- состав продукта (за исключением продуктов, состоящих из 1 ингредиента);
- пищевые добавки, биологически активные добавки к пище, ингредиенты продуктов нетрадиционного состава;
- пищевая ценность;
- дата изготовления и дата упаковывания;
- условия хранения;
- срок годности;
- обозначение документа, в соответствии с которым товар изготовлен и может быть идентифицирован;
- информация о подтверждении соответствия;
- термическое состояние (охлажденный, замороженный); упаковано под вакуумом (при наличии вакуума в упаковке);
- назначение и условие применения для продуктов детского и диетического питания, биологически активных добавок;
- рекомендации по приготовлению готовых блюд для концентратов и полуфабрикатов пищевой продукции.

Права потребителя при обнаружении продажи некачественных

продовольственных товаров.

В соответствии со ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» (*далее – Закон*), ст. 503 Гражданского кодекса РФ в случае обнаружения недостатка товара покупатель вправе по своему выбору потребовать:

- замены недоброкачественного товара товаром надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- вместо предъявления указанных выше требований покупатель вправе отказаться от исполнения договора розничной купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.
- при отказе от исполнения договора розничной купли-продажи с требованием возврата уплаченной за товар суммы покупатель по требованию продавца и за его счет должен возвратить полученный товар ненадлежащего качества.

При возврате покупателю уплаченной за товар суммы продавец не вправе удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара из-за полного или частичного использования товара, потери им товарного вида и т.д.

Договор розничной купли-продажи считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Отсутствие у покупателя указанных документов не лишает его возможности ссылаться на свидетельские показания в подтверждение заключения договора.

Что делать в случае покупки некачественных продуктов?

Необходимо обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в 2 экземплярах, в которой должно быть четко сформулировано одно из законных требований.

В претензии нужно указать наименование товара, изготовителя, дату изготовления и упаковки, сорт, 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 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 суде.

Важно! Потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара

в течение срока годности.

Экспертизу пищевых продуктов целесообразно проводить только, если не нарушена потребительская тара (упаковка), т.к. в противном случае, невозможно доказать, что причина понижения качества является вина изготовителя или продавца. Поэтому при обращении к изготовителю, продавцу, либо в надзорные органы с претензией на качество пищевых продуктов необходимо указать: изготовителя, наименование товара, сорт, массу нетто или объем в потребительской таре, дату изготовления и упаковывания и другие отличительные признаки товара., чтобы можно было отобрать для проведения экспертизы пищевые продукты в соответствии с требованием нормативных документов.

Внимание! Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец (изготовитель), потребитель обязан возместить продавцу (изготовителю), уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

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

Практические советы потребителю:

- **Не покупайте продукты у случайных продавцов.** Продавец обязан довести до сведения покупателя наименование своей организации, место ее нахождения (юридический адрес) и режим работы. Продавец – индивидуальный предприниматель должен представить информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа. Аналогичная информация должна быть доведена до сведения покупателя при осуществлении торговли в киосках, павильонах, на ярмарках, с лотков и т.п.
- **Обратите внимание на соблюдение продавцом условий хранения товара** (например, температурный режим хранения).
- **Проверяйте дату изготовления товара, срок годности.**
- **В случае возникновения сомнения в качестве продовольственных товаров** требуйте у продавца документы, подтверждающие происхождение и качество товара.

По требованию покупателя продавец обязан предоставить один из следующих документов:

- сертификат или декларацию о соответствии;
- копию сертификата, заверенную держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;

- товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы заверяются подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием адреса, телефона.

Полезно знать! Санитарно-эпидемиологический надзор и надзор в сфере защиты прав потребителей за деятельностью организаций и индивидуальных предпринимателей при производстве и обороте пищевых продуктов осуществляется Управлением Роспотребнадзора по Свердловской области (г. Екатеринбург, пер. Отдельный, 3).