

Как потребитель может вернуть продавцу некачественный продовольственный товар?

В случае приобретения некачественного товара, в том числе продовольственного, покупатель вправе потребовать от продавца заменить товар либо возвратить уплаченную за него сумму. В этих случаях также может возникнуть необходимость вернуть некачественный товар продавцу, в частности, для проведения проверки качества товара или проведения экспертизы (п. п. 1, 4, 5 ст. 503 Гражданского Кодекса Российской Федерации; п. п. 1, 5 ст. 18 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

Продовольственные товары могут быть признаны некачественными в случае продажи фальсифицированного товара, товара с истекшим сроком годности, а также при наличии в продукте предметов или веществ, которые могут оказать вредное воздействие на человека и будущие поколения (ст. 1, п. 2 ст. 3 Закона от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов»).

В статье 18 Закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» представлен исчерпывающий перечень последствий продажи товара ненадлежащего качества.

После покупки испорченных продуктов, потребитель может незамедлительно вернуть их в магазин, и по своему выбору потребовать замены товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены. Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Если в день покупки у потребителя отсутствует возможность вернуть продукт продавцу (например: магазин уже закрыт), то необходимо вернуть его продавцу на следующий день. В данной ситуации необходимо обратить внимание на условия хранения купленного продукта, который должен быть указан на упаковке для того, чтобы отказом продавца не послужило нарушение условий хранения.

Потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара к продавцу, если они обнаружены в течение установленного срока годности. Исключение составляют случаи, когда продукт был приобретен уже с просроченным сроком годности.

Следует обратить внимание, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требования.

При отказе удовлетворить требования добровольно, потребитель вправе обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у потребителя, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

При получении претензии потребителя, продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар ненадлежащего качества.

Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу).

Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой.

Если по результатам проверки качества между продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

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

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.