**КАК ВЕРНУТЬ ПРОДУКТЫ ПРОДАВЦУ?**

Продукты питания занимают особое место среди товаров, когда речь идет о возврате и обмене.

**ЧТО ТАКОЕ ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ?**

К продовольственным товарам относится вся продукция, имеющаяся в магазинах или на продуктовых базах, которая может быть употреблена в пищу человеком после ее покупки или проведения кулинарной обработки.

[**ЗАКОН**](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)**«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» ЗАПРЕЩАЕТ ОБМЕН И ВОЗВРАТ КАЧЕСТВЕННЫХ ПРОДУКТОВ**

**МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ**

**ТОВАРЫ НАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА?**

Но некоторые продавцы имеют свою внутреннюю политику возврата, могут пойти навстречу и обменять товар, если он вам не подошел.

**ПОМНИТЕ, ЧТО ЭТО - ЛИЧНАЯ ИНИЦИАТИВА ПРОДАВЦА.** По закону он в полном праве отказать вам в приёме качественных продуктов обратно.

**Если купленный продукт некачественный -**

**его можно вернуть или заменить.**

**Это относится к товарам:**

* **с истекшим сроком годности,**
* **с несоответствием информации на упаковке содержанию (например, в упаковке с гречкой оказался рис),**
* **с наличием посторонних элементов, не предназначенных для употребления в пищу;**
* **потеря качественных показателей (вид, цвет, запах, пр.)**

**МОЖНО ЛИ ВЕРНУТЬ ПРОДОВОЛЬСТВЕННЫЕ ТОВАРЫ НЕНАДЛЕЖАЩЕГО КАЧЕСТВА?**



**При покупке некачественного продовольственного товара можно:**

* Обменять продукт на аналогичный, но качественный.
* Получить деньги обратно.
* Получить часть средств обратно и оставить продукты у себя (в случае если недостаток товара не угрожает жизни или здоровью потребителя).

**Простые правила.**

Претензия на замену или возврат некачественного продукта питания может быть оформлена:

* до окончания срока годности товара (с приложением доказательств) если вы покупали товар с не истекшим сроком годности.
* после окончания срока годности товара - в случае, если вы купили товар с истекшим сроком годности, или если вы физически и морально пострадали от использования некачественного продукта питания и имеете доказательства (показания свидетелей, чеки, медицинскую справку, результаты экспертизы).

В случае отсутствия веских доказательств продавец вправе отказать в замене/возврате продовольственного товара.

**Что нужно для возврата продуктов питания ненадлежащего качества?**

* Сам некачественный товар или его остатки, годные для идентификации товара;
* Чек, подтверждающий покупку этого продукта (или другое доказательство покупки).
* Паспорт (для заполнения заявления на возврат, если понадобится его составить).

**ВАРИАНТЫ РАЗВИТИЯ СОБЫТИЙ:**

**Если продавец сочтёт доводы о ненадлежащем качестве товара субъективными - он может отправить товар на экспертизу. В этом случае понадобится составить претензию в 2-х экземплярах. Один экземпляр останется у вас, другой вы вручите администрации магазина или отправите на адрес продавца заказным письмом с уведомлением о доставке.**

**Если у возвращаемого продукта питания будут видны явные следы порчи (плесень, посторонние элементы, грязь и т. д.), то продавец обменяет его на качественный аналог или вернёт деньги. Возможно, даже не придётся составлять заявление о возврате.**

**В претензии нужно указать:**

1. Название продавца (с чека).
2. Контактные данные заявителя (ФИО, адрес проживания, телефон);
3. Суть претензии и требование;
4. Перечень документов, подтверждающих (которые также прилагаются к претензии):

* покупку товара именно у данного продавца (чек, банковская выписка и пр.), если документа нет – можно сослаться на показания свидетелей;
* причинённый вред жизни/здоровью;
* расходы на восстановление здоровья;
* прочие доказательства, подтверждающие Вашу позицию.

1. Дата составления/подачи и подпись заявителя.

Претензию нужно отдать администрации магазина, проследив, чтобы на ней поставили отметку о вручении: дата принятия, подпись, расшифровка подписи, печать продавца (у ИП печати может не быть).

При наличии каких-либо проблем в решении конфликта придётся обращаться в Управление Роспотребнадзора и/или суд.

**Вскрытая упаковка – не повод для отказа!**

Повреждение упаковки не является причиной отказа в возврате товара. Если продавец не хочет принимать некачественные продукты обратно из-за нарушения целостности упаковки - он поступает незаконно.

В этом случае оставьте соответствующую запись на сайте магазина в разделе обратной связи или письменное заявление, на 2-м экземпляре которого продавцом ставится отметка о принятии. А также обратитесь в [Роспотребнадзор](https://www.rospotrebnadzor.ru/region/structure/str_uprav.php)по месту жительства.

Консультацию и практическую помощь по вопросам защиты прав потребителей можно получить:

* в Общественной приёмной Управления Роспотребнадзора по Новгородской области: В. Новгород, ул. Германа, д.14, каб. № 101, тел. 971-106
* в Центре по информированию и консультированию потребителей: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб. 5,12; телефон 8(8162)77-20-38, 73-06-77, “ВКонтакте” - vk.com/zppnovgorod; e-mail - zpp.center@yandex.ru; сайт - www.cgevnov.ru.

В круглосуточном режиме работает Единый консультационный центр, телефон **8 800 555 49 43** (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

****Функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей **https://zpp.rospotrebnadzor.ru.** Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений, судебной практикой Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.

**Подготовлено Центром по информированию и консультированию потребителей**

**ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Новгородской области», 2021г.**