

Как вернуть продукты продавцу?

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

ВАЖНО: Продовольственные товары можно и вернуть и обменять, но только если их качество оказалось ненадлежащим.

Как поступить, если купленный продукт оказался испорченным или просроченным?

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 и проведения кулинарной обработки.

Можно вернуть продовольственные товары надлежащего качества?

[Закон](#) «О защите прав потребителей» запрещает обмен и возврат качественных продуктов. Но некоторые продавцы имеют свою внутреннюю политику возврата, и 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 приеме качественных продуктов обратно.

Можно ли вернуть продовольственные товары ненадлежащего качества?

Если купленный продукт некачественный, его вполне можно вернуть или обменять. 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.

При возврате продовольственного товара можно:

- Обменять продукт на аналогичный, но качественный.
- Получить деньги обратно.
- Получить часть средств обратно и оставить продукты у себя.

Простые правила:

- Претензия по обмену или возврату некачественного продукта питания должна быть оформлена:
- До окончания срока использования товара (с приложением доказательств) если вы покупали товар с не истекшим сроком годности.
- После окончания срока использования товара- в случае, если вы купили товар 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 вам в обмене/возврате продовольственного товара.

Что нужно для возврата продуктов питания ненадлежащего качества?

- Сам некачественный товар.
- Чек, подтверждающий покупку этого продукта (или другое доказательство покупки).
- Паспорт (для заполнения заявления на возврат, если понадобится его составить).
- В магазине нужно предъявить некачественный товар и обозначить причину его непригодности.

Далее возможны два варианта развития событий:

1. 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 вернет вам деньги. Возможно, даже не придется составлять заявление о возврате.

2. Если продавец сочтет доводы о ненадлежащем качестве товара субъективными и откажется принимать товар, что тогда?

Тогда продавец может отправить товар на экспертизу. В этом случае понадобится составить претензию в двух экземплярах. Один останется у вас, другой вы вручите администрации магазина или отправите на адрес продавца заказным письмом с уведомлением о доставке.

В претензии нужно указать:

- Контактные данные заявителя.
- Название организации обращения и Ф. И. О. ее руководителя.
- Суть претензии и предложения по решению проблемы.
- Дефекты продовольственного товара.
- Перечень документов, подтверждающих покупку товара именно у данной организации (чек, показания свидетелей и т. д.).
- Требования к продавцу (вернуть деньги, поменять на другой товар);
- Дата составления/подачи и подпись заявителя.

Претензию нужно отдать администрации магазина, проследив, чтобы на ней поставили отметку о вручении. Время, отведенное продавцу на ответ по заявлению, составляет 10 дней.

При наличии каких-либо проблем в решении конфликта придется обращаться в 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 в книге жалоб или на сайте магазина в разделе обратной связи. А также обратитесь в Управление Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу.

Обращения от граждан принимаются:

- в форме электронных сообщений и производится путем заполнения специальной формы в разделе **«Обращения граждан»**, размещенной на сайте Управления: <http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/>;
- на почтовый адрес Управления Роспотребнадзора по городу Санкт-Петербургу: 191025, ул. Стремянная д.19.