**Памятка потребителю. Как вернуть продукты продавцу?**

Продукты питания занимают особое место среди товаров, когда речь идет о возврате и обмене. 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_305/)«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. А также вы можете обратиться в Управление Роспотребнадзора, вам окажут помощь в защите ваших прав.