

Памятка потребителю при покупке продовольственных товаров

Алгоритм действий потребителя при приобретении некачественной продукции

При приобретении некачественной продукции, потребитель вправе предъявить претензию по качеству товара:

- продавцу;
- изготовителю*;
- поставщику (импортеру) *

** сведения об изготовителе и поставщике должны быть указаны в маркировке товара (на этикетке, упаковке и т.п.) в соответствии со статьей 7 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей»*

1. Потребителю рекомендуется зафиксировать претензию, сделав запись в книге замечаний и предложений продавца (книга замечаний и предложений предоставляется потребителю по первому требованию), в которой должны быть четко сформулированы требования потребителя

2. В соответствии со статьей 20 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей» потребитель вправе потребовать:

- замены товара на качественный товара;
- соразмерного уменьшения уплаченной стоимости;
- возврата уплаченной стоимости

При этом продавец не вправе отказать в удовлетворении требований, даже если товар использован частично, упаковка вскрыта или повреждена

3. Рекомендуется обратиться (по месту расположения торгового объекта) в орган Министерства здравоохранения - Центр гигиены и эпидемиологии города (района), а также при необходимости в территориальный орган Государственного комитета по стандартизации для обеспечения оперативной проверки (с отбором проб при необходимости).

Обращаем внимание, что товар, приобретенный и находящийся на хранении у потребителя (вне зависимости от продолжительности срока хранения), как правило, исследованию (проверке качества, экспертизе) не подлежит.

ВАЖНО!
При обращении в надзорные органы с претензией на качество пищевых продуктов необходимо указать: наименование и адрес торгового объекта (где приобретен товар), дату покупки, изготовителя, наименование товара, сорт, массу нетто или объем в потребительской таре, дату изготовления и упаковывания и другие отличительные признаки товара в целях правильного отбора проб для проведения экспертизы (проверки качества) пищевых продуктов в соответствии с требованиями нормативных документов

Права потребителя и требования к организации торгового процесса

Права потребителя и продажа продовольственных товаров регулируются Законом Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей», Правилами продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания (утверждены постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22.07.2014 № 703).

Каждый покупатель имеет право на просвещение в области защиты прав потребителей, информацию о товарах, свободный выбор товаров, надлежащее качество, количество и безопасность товаров. Установление каких-либо иных преимуществ, прямых или косвенных ограничений при выборе товара не допускается, за исключением преимуществ, предусмотренных законодательством.

Товары до их подачи в торговый зал или иное место продажи должны быть освобождены от тары, оберточных и увязочных материалов, металлических клипс. Загрязненные поверхности или части товара должны быть удалены. Продавец обязан также произвести проверку качества товаров (по внешним признакам), наличия на них необходимой документации и информации, осуществить отбраковку и сортировку товаров.

Продажа сырых продовольственных товаров (яиц, мяса, мяса птицы, рыбы, морепродуктов, овощей и других подобных товаров) за одним прилавком совместно с продовольственными товарами, готовыми к употреблению, не допускается.

К реализации не допускаются овощи и плоды, имеющие признаки недоброкачества, с нарушением целостности кожуры.

Развесные продовольственные товары передаются покупателю в упакованном виде без взимания за упаковку дополнительной платы.

Цена продовольственных товаров, продаваемых вразвес, определяется по весу нетто.

По просьбе покупателя при наличии соответствующего автоматизированного оборудования должна быть произведена нарезка сыра, колбасных изделий и копченостей.

Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания (запрещается нарезка покупателями и подсобными рабочими).

Для проверки покупателем правильности цены товаров, массы в торговом зале на доступном месте должны быть установлено измерительное оборудование.

Установлен запрет на реализацию пищевой продукции по истечении установленных срока годности и (или) срока хранения.

1. Внимательно знакомьтесь с информацией о товаре (этикетка, упаковка, листок-вкладыш, ярлык, клейма и штампы, ценники и т.д.).

Маркировка упакованных пищевой продукции должна быть полной и достоверной, понятной, легко читаемой (на русском и (или) белорусском языках) и должна содержать следующие сведения:

- наименование товара и придуманное название (может дополнять наименование пищевой продукции, не должно заменять собой наименование продукции);
- сведения о составе и пищевой ценности (калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, количество витаминов и минеральных веществ), включая пищевые добавки и генно-модифицированные организмы (ГМО);
- количество пищевой продукции (указывается объем или масса);
- назначение и область применения (детское питание, диетическое питание, БАДы);
- рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе способы приготовления пищевой продукции (для полуфабрикатов, концентратов);
- дату изготовления, дату упаковывания и срок годности;
- условия хранения (если качество и безопасность продукта изменяются после вскрытия упаковки, должны быть указаны условия хранения после вскрытия упаковки);
- сведения о стандартах производства продукции (ГОСТ, ТУ);
- информация о подтверждении соответствия;
- товарный знак изготовителя (при наличии);
- наименование и местонахождение изготовителя (импортера, уполномоченного изготовителем лица);
- способы приготовления пищевой продукции (для полуфабрикатов, концентратов);
- иные сведения, предусмотренные нормативными правовыми актами, в том числе техническими нормативными правовыми актами.

Надписи, знаки и символы должны быть контрастными фону, на которые нанесена маркировка. Способ доведения информации должен обеспечивать ее сохранность в течение всего срока годности продукта, при соблюдении установленных изготовителем условий хранения.

На ценнике размещается информация:

- полное наименование товара, присвоенное изготовителем;
- сорт;
- цена за единицу (массу) товара;
- о содержании ГМО (выделяется красным цветом с указанием «Содержит ГМО»);
- страна происхождения товара;
- дата оформления ценника (указывается на оборотной стороне ценника).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с документами, удостоверяющими качество и безопасность товара, а также содержащих информацию о сроке изготовления и сроке годности развесного товара

2. Всегда берите чек или иной документ, подтверждающий факт приобретения товара. Все без исключения продавцы должны выдавать эти документы (и индивидуальные предприниматели на рынках в том числе).

Предъявить претензию по некачественному товару Вы можете и без такого документа при наличии иных доказательств (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара и т.д.).

При отсутствии доказательств приобретения товара у конкретного продавца, последний может оспорить факт приобретения у него этого товара.

Не подлежат обмену и возврату доброкачественные продовольственные товары

3. Если Вы приобрели некачественную продукцию, Вы вправе потребовать по своему выбору:

- замены товара на качественный товар;
- соразмерного уменьшения уплаченной стоимости;
- возврата уплаченной стоимости.

Продавец не вправе отказать в удовлетворении требований, даже если товар использован частично, упаковка вскрыта или повреждена.

Пищевые продукты признаются некачественными и не подлежат реализации в случае, если:

- не соответствуют требованиям нормативных документов;
- имеют явные признаки недоброкачественности;
- не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;
- не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные техническими нормативными документами.

! Обоснованные требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно, максимальный срок - 7 дней, при необходимости проведения экспертизы максимальный срок - 14 дней .

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

Потребитель имеет право на возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

За нарушение сроков удовлетворения обоснованных требований потребителя продавец, допустивший нарушение сроков, уплачивает потребителю неустойку в размере 1% цены товара за каждый день просрочки.

Экспертиза должна быть проведена независимыми специалистами, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом.

Обращаем внимание!

Если в результате экспертизы качества продукции установлена вина потребителя, последний обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на транспортировку товара.

Потребитель вправе принять участие в проверке качества и проведении экспертизы продукции лично или через своего представителя, оспорить заключение экспертизы товара только в судебном порядке, а также провести экспертизу товара за свой счет.

Обращаем внимание!

Потребитель вправе предъявить требования о недостатках товара в течение срока годности.

Экспертизу пищевых продуктов целесообразно проводить только, если не нарушена потребительская тара (упаковка), условия хранения, т.к. в противном случае невозможно доказать, что причиной 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.

Продукция с истекшим сроком годности является некачественной и не должна подлежать реализации.

Потребитель имеет права на возврат некачественного продукта, даже если он приобретен со скидкой.

4. Если в установленные законодательством о защите прав потребителей сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель) не ответил или не удовлетворил требование потребителя – потребитель вправе обратиться (с приложением подтверждающих документов) в государственный орган по защите прав потребителей, общественную организацию потребителей, суд (с исковым заявлением за защитой нарушенных прав).

Государственные органы по защите прав потребителей (в соответствии с полномочиями и компетенцией):

- уполномоченные по защите прав потребителей местных исполнительных и распорядительных органов (по месту осуществления деятельности (расположения) субъекта торговли);
- Министерство здравоохранения Республики Беларусь (ГУ «Республиканский центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья» (территориальные органы));
- Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь (территориальные органы);
- Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь;
- Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей