

Некачественные продукты



При розничной продаже продовольственных товаров продавец должен соблюдать требования: Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-I «О защите прав потребителей» (далее - Закон о защите прав потребителей), Федерального Закона «О качестве и безопасности пищевых продуктов» от 02.01.2000 г. № 29, Правил продажи товаров по договорам розничной купли-продажи, утвержденных постановлением Правительства РФ от 31.12.2020г. № 2463.

При покупке продуктов питания наиболее часто встречающимся нарушением является приобретение некачественного товара. При этом, одновременно могут также быть нарушены права потребителя в части непредставления полной и достоверной информации о продукте. При покупке продуктов обращайте внимание на целостность упаковки, условия хранения, указанные на маркировке. Режим хранения продуктов оказывает существенное влияние на их качество. Особое внимание следует обращать на срок годности: продажа продуктов питания с истекшими сроками годности запрещена.

Что делать, если обнаружен недостаток в продовольственном товаре? В случае обнаружения в товаре недостатков потребитель по своему выбору в соответствии с п.1 ст.18 Закона о защите прав потребителей вправе потребовать:

- замены на аналогичный товар (продукт) надлежащего качества;
- соразмерного уменьшения покупной цены;
- расторжения договора купли-продажи с возвратом уплаченных денежных средств за товар (продукт), но при условии, если недостатки будут обнаружены в пределах срока годности.

При этом потребитель вправе потребовать также возмещения убытков, причинённых ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Алгоритм действия потребителя в случае обнаружения недостатков в товаре. В первую очередь необходимо обратиться к продавцу (изготовителю) уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю, импортеру с письменной претензией с чётко сформулированными требованиями, указанными в п.1 ст.18 Закона о защите прав потребителей, составленной в двух экземплярах. Один экземпляр претензии необходимо вручить под роспись, либо направить заказным письмом с описью вложения.

В соответствии с п. 5 статьи 18 Закона о защите прав потребителей продавец (изготовитель) уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

При возникновении спора о причинах возникновения недостатков товара, продавец (изготовитель) уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны провести экспертизу товара за свой счет. Экспертиза товара проводится в сроки, установленные статьей 22 Закона о защите прав потребителей для удовлетворения требования потребителя. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы товара и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков продуктов питания. Вред, причиненный жизни или здоровью из-за производственных, рецептурных или иных недостатков продукта питания, возмещается в полном объеме продавцом или изготовителем товара по вашему выбору (п. 1, абз. 4 п. 3 ст. 14 Закона о защите прав потребителей; ст. 1095, п. 1 ст. 1096 ГК РФ). Требовать возмещения вреда, причиненного из-за

недостатков товара, может любой потерпевший независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом или нет. Вред возмещается, если он причинен в течение установленного срока годности товара (п. 2 ст. 14 Закона о защите прав потребителей).

Если на товар должен быть установлен срок годности, но он не установлен, либо покупателю не была предоставлена полная и достоверная информация о сроке годности, либо покупателя не проинформировали о необходимых действиях по истечении срока годности и возможных последствиях при невыполнении этих действий, либо товар по истечении этого срока представляет опасность для жизни и здоровья, вред возмещается независимо от времени его причинения (абз. 2 п. 3 ст. 14 Закона о защите прав потребителей).

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда. Компенсация морального вреда осуществляется независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных потребителем убытков (ст. 15 Закона о защите прав потребителей).

Изготовитель или продавец освобождается от ответственности, если докажет, что вред причинен вследствие непреодолимой силы или нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара. Однако при этом обязанность доказывать нарушение потребителем каких-либо правил возложена на продавца (изготовителя) (п. 5 ст. 14 Закона о защите прав потребителей; ст. 1098 ГК РФ).

В случае причинения вреда здоровью потерпевшего, возмещению подлежат утраченный заработок (доход), а также дополнительно понесенные расходы, вызванные повреждением здоровья. Это расходы на лечение, дополнительное питание, приобретение лекарств, протезирование, посторонний уход, санаторно-курортное лечение, приобретение специальных транспортных средств, подготовку к другой профессии, если установлено, что потерпевший нуждается в этих видах помощи и ухода и не имеет права на их бесплатное получение (п. 1 ст. 1085 ГК РФ).

При обращении в суд, потерпевшему необходимо будет представить доказательства, подтверждающие факт увечья или иного повреждения здоровья, размер причиненного вреда, а также доказательства того, что ответчик является причинителем вреда или лицом, в силу закона обязанным возместить вред (п. 11 Постановления Пленума ВС РФ от 26.01.2010 № 1).

На требование о возмещении вреда, причиненного здоровью, исковая давность не распространяется. Выплата возмещения вреда здоровью не лишает покупателя права вновь предъявлять такое требование продавцу, если последствия первоначального причинения вреда здоровью привели в будущем к дополнительным расходам на лечение, лекарства, протезирование и т.п. (ст. 208 ГК РФ).

Чтобы качество приобретаемых продуктов приносило пользу и удовольствие, будьте особенно внимательны и разборчивы при их покупке.

При возникновении вопросов по законодательству о защите прав потребителей можно обращаться:

- в Общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области по адресу: В.Новгород, ул. Германа, д.14 каб. № 101 тел. 971-106, 971-083;
- в Центр по информированию и консультированию потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5, 10,12 тел. 77-20-38, 73-06-77.

Работает Единый консультационный центр, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках.

Дополнительно информируем, что функционирует Государственный информационный ресурс для потребителей <https://zpp.rosпотребнадзор.ru>. Каждый потребитель может ознакомиться с многочисленными памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений. На ресурсе размещена вся информация о судебной практике Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей.