

Каждый из нас регулярно совершает покупки в продуктовых магазинах. К сожалению, незнание своих прав приводит к тому, что мы переплачиваем за товар, покупаем продукты питания ненадлежащего качества или покорно открываем свои сумки по первому слову продавца и охранника. Однако, недостаток информации приводит и к тому, что мы можем потребовать от продавца то, что он делать не обязан. Чтобы не попасть в неловкую ситуацию, давайте попробуем разобраться, когда прав покупатель, а когда продавец.

Права покупателя, как потребителя продовольственных товаров, закреплены в Федеральном законе «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г №2300-1, в постановлении Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», и других нормативно-правовых актах.

Когда прав покупатель.

Существует огромное количество ситуаций, когда законодательство стоит на стороне покупателя.

Например, покупаем мы продукт питания, а кассир пробивает нам другую цену, ссылаясь на то, что товар подорожал, а ценники еще не поменяли. Это нарушение закона. Продавец обязан Вам продать товар именно по той цене, которая указана на ценнике. Если кассир отказывается, позвоните администратора, напишите претензию. В подавляющем большинстве случаев продавцы знают, что нарушают закон и продадут Вам товар именно по той цене, которая указана в ценнике.

Вот еще случай, который происходил практически с каждым из нас. Купили Вы продукт питания, а дома оказалось, что он испорчен - у него истек срок годности, нарушена герметичность упаковки или он потерял свои потребительские свойства в связи с неправильным хранением. Как правило, мы просто выкидываем продукты, ругаясь в

душе на свою невнимательность. А зря. Такой товар является товаром ненадлежащего качества и его обязаны принять обратно в магазин, а Вам возместить его полную стоимость или же обменять на такой же товар, но уже надлежащего качества.

Бывает и так, что Вы случайно поскользнулись на мокром полу или не заметили в проходе коробок, которых там быть не должно, а администрация магазина настойчиво требует с Вас оплаты за испорченный продукт. В таком случае Вы платить не обязаны, а администрация магазина может добиться от Вас взыскания денег только через суд.

Иногда недобросовестные продавцы обманывают покупателя насчет потребительских свойств товара. Особенно часто пытаются импортные овощи и фрукты выдать за отечественный продукт. Действительно, ведь на каждом яблоке или огурце не написано, где они произведены. Но даже если на ценнике и указана страна производитель, но Вы в этом сомневаетесь, Вы вправе потребовать у продавца показать вам сопроводительную документацию на товар и продавец обязан Вам ее представить.

Обычно, если Вы покупаете товар, фасовка которого была произведена в заводских условиях производителя, вопрос о фирме-изготовителе, весе, сроках годности возникают редко. Другое дело, когда мы покупаем продукты, фасовка которых производится непосредственно в магазине – печенье, конфеты и многие другие продукты. В этом случае, вы будете абсолютно правы, потребовав, чтобы продавец на расфасованном товаре указывал его наименование, вес, цену за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика. В некоторых магазинах продавцы пытаются взять плату за упаковку, в которую расфасовывают товар. Это нарушение закона. Упаковка не должна входить в стоимость продукта и уж тем более ее вес не должен учитываться при продаже.

Бывает и такая ситуация. Вы купили продукты, оплатили их, но на выходе из магазина у Вас требуют открыть сумки и провести досмотр, например, охранник или кассир. И хотя Вам нечего скрывать, но идти на поводу у охраны или работника магазина Вы не обязаны. Правом на личный досмотр обладают исключительно сотрудники полиции.

Когда прав продавец.

Случается, что Вы купили продукт, особенно скоропортящийся, например колбасу, пришли домой и обнаружили, что у Вас уже есть этот продукт, и Вы его точно не успеете съесть до конца срока годности. Возникает мысль, почему бы не сдать этот продукт обратно? Вы приходите в магазин, но продавец отказывается его принимать. Как же так, у Вас и чек сохранился и целостность упаковки не нарушена... Но в этом случае продавец прав. **Пищевой продукт надлежащего качества не подлежит обмену и возврату**

Бывают случаи, когда порча продуктов питания происходит, по Вашей вине. Например, выскользнула из рук и разбилась бутылка лимонада или Ваши дети взяли с полки продукт и попробовали его на вкус незаметно от Вас. Оплачивать такой товар Вы не хотите, ведь это произошло в торговом зале и товар Вы еще не купили. Но администрация магазина настаивает на возмещении убытка, грозясь, взыскать с Вас убытки через суд. Конечно, Вы можете не согласиться, хотя, в этом случае суд, как правило, встает на сторону продавца – особенно если факт порчи доказан видеоматериалами с камер видеонаблюдения или показаниями свидетелей.

В любом случае, зная свои права и обязанности, легче решить спорные вопросы, возникающие в отношениях «продавец-покупатель».

Уважаемые потребители Республики Алтай, специалисты Роспотребнадзора готовы проконсультировать вас по вопросам, относящимся к компетенции службы по телефону: (38822)64241 по будням с 9-00 до 18-00, с 13-00 до 14-00 перерыв на обед. В пятницу консультацию можно получить до 16-45.

Приятных Вам покупок!