

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 товар;
- 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

БАЖНО

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 (проверке качества) пищевых продуктов в соответствии с требованиями нормативных документов

Права потребителя на 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 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 в развес, 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 к продаваться без взвешивания (запрещается нарезка покупателями и подсобными рабочими).

Для проверки покупателем правильности пены 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, клеима и штампы, пенники 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 шалевой 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 шалевой 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, цена товара за 1 кг (за исключением товаров определенном наборе, алкогольных и слабоалкогольных напитков и пива, яйца, а также иных пищевых продуктов масса и мера которых составляет менее 50 граммов или 50 миллилитров (кроме специй и приправ);
- о содержании ГМО (выделяется кратным цветом с указанием « Содержит ГМО>»);
- страна происхождения товара,
- дата оформления пенника (указывается на оборотной стороне ценника).

По требованию покупателя продавец обязан ознакомить его с документами, удостоверяющими качество и безопасность товара, а также содержащие 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:

- 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 - ~ 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 ит. 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, спорить 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 течении срока годности.

Экспертизу пищевых продуктов целесообразно проводить только, если не нарушена потребительская тара (упаковка), условия хранения, т.к. в противном случае, невозможно показать, что причина 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 упаковки 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 иском о взыскании 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