**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**ЕСЛИ ВЫ КУПИЛИ НЕКАЧЕСТВЕННЫЕ ПРОДУКТЫ ПИТАНИЯ!**

Покупая в магазине или на рынке продукты, каждый из нас хотя бы раз сталкивался с некачественным товаром. Причем прокисшее молоко, мясо с неприятным запахом, перемерзшие овощи и фрукты мы частенько сразу же выбрасываем в мусорку.

Однако свое право на приобретение качественной продовольственной продукции было бы логично реализовать правильно – и вернуть испорченный товар продавцу.

*Правила продажи продовольственных товаров регулируется:  Федеральным законом от 02.01.2000 № 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов», Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 года № 55 «Правила продажи отдельных видов товаров».*

**Пищевые продукты признаются некачественными**

**и не подлежат реализации, если:**

* не соответствуют требованиям нормативных документов;
* имеют явные признаки недоброкачественности, не вызывающие сомнений у представителей органов, осуществляющих государственный надзор в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов при проверке таких продуктов;
* не соответствуют представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;
* не имеют установленных сроков годности (для пищевых продуктов, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности истекли;
* не имеют маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации.

**Это важно!**

* Не подлежат обмену и возврату продовольственные товары надлежащего качества.
* Потребитель имеет право на возврат некачественного продукта, даже если он приобретен со скидкой.
* Товар, приобретенный и находящийся на хранении у потребителя независимо от продолжительности срока хранения, как правило, исследованию (проверке качества, экспертизе) не подлежит. Поэтому действуйте незамедлительно!

**Рекомендации для покупателя:**

**1. Внимательно ознакомьтесь с информацией о товаре** (этикетка, упаковка, ценники, дата изготовления и дата упаковки товара и т. д.).

1. **Всегда берите чек или иной документ, подтверждающий факт приобретения товара.** Все без исключения продавцы должны выдавать эти документы. Предъявить претензию по некачественному товару можно и без чека. В этом случае нужно доказать, что покупка была сделана именно в данном магазине. Подтверждением могут стать упаковка или ценник с маркировкой торгового объекта, а также свидетельские показания, запись с камеры видеонаблюдения (если Вам ее предоставили).

**Как действовать в случае покупки некачественных продуктов?**

**Шаг 1.** **Обратитесь в магазин**, где была совершена покупка, и потребуйте замены недоброкачественного товара на товар надлежащего качества, соразмерного уменьшения покупной цены, либо уплаченной за товар денежной суммы, предъявив кассовый чек.

**Продавец не вправе отказать вам в удовлетворении требований, даже если упаковка товара вскрыта, повреждена или он уже частично использован.**

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец обязан заменить такой товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом - в течение 20 дней со дня предъявления указанного требования, в случае отсутствия товара - в течение месяца.

**Шаг 2.** **Если требование не было удовлетворено продавцом:**

**1.** Обязательно оставьте **запись в книге жалоб и предложений**, четко зафиксировав претензию, сформулировав требования и указав свои контактные данные.

**2**. **Обратитесь к продавцу с письменной претензией**, составленной в 2 экземплярах, в которой должно быть четко сформулированы все обстоятельства произошедшего.

**Претензия** (в заголовке пишем слово «претензия» или «заявление») **должна состоять из следующих обязательных частей:**

1. Сведения о том, кому адресована претензия (указать ФИО директора магазина и его юридическое название), и от кого подается претензия (ФИО, контактный телефон, почтовый адрес для ответа на претензию);

2. Сведения о товаре: какой товар был приобретен (наименование), его стоимость, дата покупки (обычно указана в кассовом или товарном чеке, который желательно приложить к претензии), срок годности товара, указанный на упаковке;

3. Суть претензий к товару: в произвольной форме изложить свои претензии к товару (истек срок годности или продукт испорчен и непригоден для употребления);

4. Конкретные требования к продавцу: например, заменить некачественный товар или вернуть уплаченную за товар сумму, причем предъявляемые требования должны быть обоснованы законодательно (желательно указать номера статей Закона «О защите прав потребителей»);

5. Указать, какие документы прилагаются к претензии (копия товарного или кассового чека).

6. В претензию также можно упомянуть о намерении обращения в Роспотребнадзор или в суд за защитой своих прав, если продавец откажется добровольно удовлетворить претензию.

7. ФИО, подпись заявителя и дата.

Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу (законному представителю юридического лица, индивидуальному предпринимателю, либо лицу, уполномоченному на принятие претензии), либо направить по почте заказным письмом с уведомлением о вручении. В случае личного вручения претензии на втором экземпляре продавец должен указать дату, должность, Ф.И.О. лица, принявшего претензию.

Претензии покупателя по возврату принимаются только в пределах срока годности пищевого продукта. Другое дело - если вы приобрели товар с уже просроченным сроком годности!

**Шаг 3.** Если в течение 10 дней продавец не ответил на претензию или не удовлетворил ваши требования, **следует обратиться с жалобой в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области, в суд с исковым заявлением.**

**В обращении (жалобе) в Роспотребнадзор гражданин в обязательном порядке указывает** **свои фамилию, имя, отчество** (последнее - при наличии) **и почтовый адрес (электронный адрес)**, если ответ должен быть направлен в письменной форме (электронной форме). Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме (ч.3 ст.7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

**Нарушение прав потребителей** (в случае обращения граждан, права которых нарушены, при условии, что заявитель обращался за защитой (восстановлением) своих нарушенных прав к юридическому лицу, индивидуальному предпринимателю и такое обращение не было рассмотрено либо требование заявителя не были удовлетворены) **является основанием для проведения внеплановой проверки Роспотребнадзором!**

**Письма (жалобы) в Управление Роспотребнадзора по Иркутской области следует направлять:**

**-** обычным почтовым отправлением по адресу: 664033, г.Иркутск, ул.Карла Маркса, 8;

- в электронном виде на сайте [www.38.rospotrebnadzor.ru](http://www.38.rospotrebnadzor.ru)

**В Управлении Роспотребнадзора по Иркутской области работает телефон «горячей линии»:** **8-800-350-26-86**: с понедельника по четверг  с 09-00 до 17-30, в пятницу с 09-00 до 16-00, перерыв с 12-00 до 13-00. Звонок по телефону бесплатный. По указанному номеру Вы можете получить консультации и разъяснения специалистов Управления Роспотребнадзора по Иркутской области.

**В Администрации г. Бодайбо и района по адресу: г.Бодайбо,** ул. Урицкого,33, кабинет 310 ( отдел тарифов и потребительского рынка) в рабочие дни: с 8-48 до 13-00 и c 14-00 до 17-00 часов, телефон: (39561) 5-12-77 **граждане могут получить консультации по вопросам защиты прав потребителей и помощь в подготовке жалобы в Роспотребнадзор.**