

Памятка потребителю при покупке продовольственных товаров
Алгоритм действий потребителя при приобретении некачественной пищевой продукции
При приобретении некачественной пищевой продукции, потребитель вправе предъявить претензию по качеству:

- продавцу;
- изготовителю*;
- поставщику, _____ представителю.*

*) сведения об изготовителе (поставщике, представителе) должны быть указаны в маркировке товара (на этикетке, упаковке и т.п.) в соответствии со статьей 7 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З «О защите прав потребителей».

1. Потребителю рекомендуется зафиксировать претензию, оставив запись в книге замечаний и предложений продавца с четко сформулированными требованиями (книга замечаний и предложений предоставляется потребителю по первому требованию);
2. Потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- 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, а также не вправе при возврате потребителю стоимости товара удерживать из нее сумму, на которую понизилась стоимость товара.

3. При необходимости обратиться в орган Министерства здравоохранения – Центр гигиены и эпидемиологии города (района) по месту расположения торгового объекта.

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

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

Права потребителя и правила продажи продовольственных товаров

Права потребителя и правила продажи продовольственных товаров регулируются Законом № 90-З и Правилами продажи отдельных видов товаров и осуществления общественного питания, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703.

Потребитель имеет право на информацию о товарах, свободный выбор товаров, надлежащее качество, количество и безопасность товаров, возмещение в полном объеме убытков, вреда, причиненных вследствие недостатков товара, в том числе на компенсацию морального вреда. Установление каких-либо прямых или косвенных ограничений при выборе товара не допускается.

Пищевые продукты при их отпуске покупателю должны быть освобождены от оберточных, увязочных материалов и металлических клипс.

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.

Средства измерений должны быть расположены таким образом, чтобы покупатели могли видеть процесс взвешивания (отмеривания) товаров.

Товар, не упакованный изготовителем в потребительскую упаковку, который по своему характеру требует упаковки, передается покупателю в упакованном виде без взимания платы за потребительскую упаковку. Вид потребительской упаковки определяется продавцом и должен обеспечить сохранность качества и потребительских свойств товаров.

Цена пищевых продуктов, продаваемых на развес, определяется по величине массы нетто. По требованию потребителя цена и масса таких продуктов должны быть проверены перед передачей их покупателю.

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

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

Для проверки покупателем правильности количества приобретенных товаров в торговом зале на доступном месте должно быть установлено измерительное оборудование (контрольные весы).

Продавец не вправе обуславливать продажу одних товаров обязательным приобретением других.

Уважаемые потребители, при выборе продуктов **внимательно ознакомьтесь с информацией о товаре**, размещенной на этикетке, упаковке, листке-вкладыше, ярлыке, клейме, штампе, ценнике и т.д.

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

- наименование пищевой продукции (*не допускается в наименовании указывать компоненты, если они или продукты их переработки не входят в состав пищевой продукции*);
- состав пищевой продукции (*входящие в состав компоненты указываются в порядке убывания их массовой доли на момент производства пищевой продукции; состав не требуется указывать в отношении: свежих фруктов (включая ягоды), овощей (включая картофель), уксуса, пищевой продукции, состоящей из одного компонента; компоненты и биологически активные добавки, употребление которых может вызвать аллергические реакции, указываются в составе пищевой продукции независимо от их количества*);
- о наличии в пищевой продукции компонентов, полученных с применением генно-модифицированных организмов (ГМО);
- показатели пищевой ценности (*калорийность, количество белков, жиров, углеводов, витаминов и минеральных веществ*);
- количество пищевой продукции (*указывается в единицах объема, массы или счета (штуках)*);
- рекомендации и (или) ограничения по использованию, в том числе приготовлению пищевой продукции (для полуфабрикатов, концентратов);
- дату изготовления 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 производство продукции (ГОСТ, ТУ);
- информация о подтверждении соответствия;
- товарный знак изготовителя (при наличии);

- наименование и место нахождения изготовителя (при наличии – поставщика (импортера), представителя)
- единый знак обращения продукции на рынке государств - членов Таможенного союза и иные сведения.

Маркировка пищевой продукции должна быть понятной, легко читаемой, достоверной и не вводить потребителей в заблуждение. При этом надписи, знаки, символы должны быть контрастными фону, на который нанесена маркировка.

Способ нанесения маркировки должен обеспечивать ее сохранность в течение всего срока годности пищевой продукции при соблюдении установленных изготовителем условий хранения.

На ценнике размещается информация:

- полное наименование товара, присвоенное изготовителем;
- сорт (при его наличии);
- количество;
- цена за единицу количества товаров или единицу товаров;
- цена товара за 1 кг или 1 литр (*за исключением товаров в определенном наборе, алкогольных и слабоалкогольных напитков и пива, яиц, а также иных пищевых продуктов, масса и объем которых составляет менее 50 граммов или 50 миллилитров*);
- страна _____ происхождения _____ товара.

Цена товара должна быть одинакова для всех покупателей. Информация о размере скидок доводится до сведения покупателей в процентном отношении к установленной цене товаров либо в абсолютном выражении в денежных знаках на ценниках.

Продавец обязан продать покупателю товар по цене, указанной на ценнике.

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

Предъявить претензию по некачественному товару потребитель может и без такого документа при наличии иных доказательств совершения покупки у конкретного продавца (например, при наличии сведений о продавце на упаковке товара и т.д.), однако это может создать дополнительные трудности в доказывании своей правоты.

Не подлежат обмену и возврату доброкачественные пищевые продукты.

Если потребитель приобрел некачественную пищевую продукцию, он вправе по своему выбору потребовать:

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

Пищевые продукты признаются **некачественными и не могут реализовываться**, если они:

- 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.

Обращаем внимание! Потребитель вправе предъявить требования о недостатках пищевой продукции в течение срока ее годности.

Потребитель имеет право на возврат некачественной продукции, даже если она приобретена со скидкой.

При приобретении продукции ненадлежащего качества потребителю необходимо изначально обратиться к продавцу товара, заявив одно из выше указанных требований.

Продавец обязан:

- принять товар у покупателя;
- провести проверку качества товара;
- провести в течение 14 дней экспертизу товара (при возникновении спора между продавцом и покупателем о наличии недоброкачественности товара и причинах ее возникновения).

Обращаем внимание!

Экспертиза проводится независимыми специалистами, имеющими разрешение на проведение такого рода исследований.

Стоимость экспертизы оплачивается продавцом. 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 в судебном порядке заключение экспертизы товара, а также провести экспертизу товара за свой счет.

Обоснованные требования потребителя подлежат удовлетворению продавцом – незамедлительно; максимальный срок – 7 дней, **при необходимости проведения экспертизы** – максимальный срок – 14 дней. Требования о возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом в течение 7 дней со дня подтверждения потребителем размера убытков.

За нарушение указанных сроков продавец уплачивает потребителю неустойку в размере 1 % от цены товара за каждый день просрочки.

Если в установленные законодательством сроки продавец (изготовитель, поставщик, представитель) не ответил или не удовлетворил требование потребителя, потребитель вправе обратиться (с представлением подтверждающих документов или их копий):

- в государственный орган по защите прав потребителей*;
- общественную организацию потребителей;
- суд (с иском заявлением за защитой нарушенных прав).

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

- местный исполнительный и распорядительный орган (по месту нахождения торговой организации или торгового объекта) для урегулирования спора в досудебном порядке или составления искового заявления в суд;
- территориальные учреждения Министерства здравоохранения Республики Беларусь (центры гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья);
- Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь;
- Министерство сельского хозяйства и продовольствия Республики Беларусь;
- Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь – уполномоченный государственный орган, регулирующий сферу защиты прав потребителей.