**ПОРЯДОК ДЕЙСТВИЙ ПОТРЕБИТЕЛЯ ПРИ ПОКУПКЕ НЕКАЧЕСТВЕННЫХ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ**

В продовольственных магазинах при выборе и покупке товаров потребители могут столкнуться с рядом обстоятельств, которые являются грубым нарушением правил торговли и положений Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Так, в организациях торговли запрещается реализация продукции, которая:

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

Такие пищевые продукты признаются некачественными и не подлежат реализации, - утилизируются или уничтожаются.

В статье 18 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» представлен исчерпывающий перечень последствий продажи товара ненадлежащего качества.

В случае покупки продовольственного товара ненадлежащего качества, потребителю в первую очередь необходимо определить, какое требование он будет предъявлять в связи с выявленным нарушением.

После покупки испорченных продуктов, потребитель может незамедлительно вернуть их в магазин, и по своему выбору потребовать замены товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены. Вместо предъявления указанных требований покупатель вправе отказаться от приобретенного товара и потребовать возврата уплаченной за товар денежной суммы.

Если в день покупки у потребителя отсутствует возможность вернуть продукт продавцу (например: магазин уже закрыт), то необходимо вернуть его продавцу на следующий день. В данной ситуации необходимо обратить внимание на условия хранения купленного продукта, который должен быть указан на упаковке для того, чтобы отказом продавца не послужило нарушение условий хранения.

Потребитель вправе предъявить требования в отношении недостатков товара к продавцу, если они обнаружены в течение установленного срока годности. Исключение составляют случаи, когда продукт был приобретен уже с просроченным сроком годности.

Обратите внимание, что отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требования.

При отказе удовлетворить требования добровольно, потребитель вправе обратиться к продавцу с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с четко сформулированными требованиями. Один экземпляр претензии необходимо вручить продавцу лично (в этом случае на втором экземпляре, который остается у потребителя, он должен поставить отметку о принятии) либо направить по почте, желательно заказным письмом с уведомлением о вручении.

При получении претензии потребителя, продавец обязан принять товар и в случае необходимости провести проверку качества. По требованию продавца и за его счет покупатель должен возвратить товар ненадлежащего качества.Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара (о чем должен сообщить продавцу). Проверка качества проводится самим продавцом или уполномоченной им организацией и не является экспертизой.

Если по результатам проверки качества между продавцом и потребителем возник спор о причинах возникновения недостатков товара, продавец обязан провести экспертизу товара за свой счет. Потребитель вправе присутствовать при проведении экспертизы (о чем должен сообщить продавцу) и в случае несогласия с ее результатами оспорить заключение такой экспертизы в судебном порядке.

Внимание! Если в результате экспертизы товара установлено, что его недостатки возникли вследствие обстоятельств, за которые не отвечает продавец, потребитель обязан возместить продавцу расходы на проведение экспертизы, а также связанные с ее проведением расходы на хранение и транспортировку товара.

Если спор не получилось урегулировать в досудебном порядке, посредством направления претензии, потребитель имеет право обратиться в суд с исковым заявлением для защиты своих прав и законных интересов.

Помните о том, что при покупке товара в магазине, всегда нужно внимательно изучить этикетку, посмотреть на срок годности и соответствие фактических условий хранения тем, что указал производитель.

В настоящее время почти у всех торговых сетей есть сайты, куда Вы также можете обратиться с претензией. Каждая торговая сеть бережет свою репутацию и обычно всегда все спорные вопросы решаются в пользу потребителя.

Консультации  можно получить:

 — в  Общественной приемной Управления Роспотребнадзора по Новгородской  области по телефонам:  971-106, 971-083.

 -в Центре по информированию и консультированию  потребителей по адресу: г. Великий Новгород, ул. Германа 29а, каб.5,10,12 ; тел. 77-20-38; 73-06-77

-по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора, который функционирует в круглосуточном режиме, по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный), без выходных дней на русском и английском языках;

-в отделе МФЦ  по г. Великому Новгороду (адрес: 173000, г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 24) консультации можно получить каждый первый четверг месяца с 10-00 до 17- 00.

Самостоятельная передача заявителем письменных обращений в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: 173002, г. Великий Новгород, ул. Германа, д.14.

Обращения граждан в форме электронных сообщений направляются в Управление Роспотребнадзора по Новгородской области путем заполнения [специальной формы](http://petition.rospotrebnadzor.ru/petition/) в разделе сайта Управления Роспотребнадзора «Прием обращений граждан» и поступают в общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Новгородской области.