**Информация для потребителя!**

# Некачественные продукты

Несмотря на большой ассортимент, а, следовательно, и возможность выбора продовольственных товаров на прилавках магазинов и рынков, большинству потребителей хотя бы изредка случалось приобретать недоброкачественную продукцию. А каждый десятый покупатель оказывался в подобной ситуации неоднократно.

Статистика показывает, что сегодня 80 % товаров, реализуемых на территории страны, не соответствует нормам безопасности и качества.

В настоящее время у потребителя имеются определенные рычаги борьбы с продажей некачественной продукции. Наиболее высокая вероятность столкновения с некачественным товаром встречается у потребителей с низким уровнем доходов. Чаще некачественными товарами являются молоко и молочные продукты, рыба и рыбные продукты, фрукты и овощи.

**Как оградить себя от покупки некачественных продуктов? На что следует обратить внимание и что делать, если вы их все - таки купили?**

- В первую очередь надо внимательно смотреть на сроки годности и наличие необходимой информации о товаре и изготовителе. Информация о товаре должна содержать его полное наименование, состав, сведения об основных потребительских свойствах, ингредиентах, используемых при изготовлении, например, биологически активных добавках. Кроме того, указывается пищевая ценность, назначение, а главное - дата изготовления и условия хранения. Если какой либо из этой информации нет, то желательно оградить себя от покупки данного товара. Особенно, если информация написана на иностранном языке - по Закону о защите прав потребителей информация должна быть предоставлена на русском языке, а дополнительно на любых других языках.

**Должна ли на продуктах прописываться информация о противопоказаниях, например "не рекомендовано лицам с определенными заболеваниями"?**

- Да, существует определенный перечень товаров, на маркировке которых должны указываться противопоказания к применению. Самые распространенные из них - алкогольная продукция, пиво и напитки, изготовленные на его основе, табачные изделия.

**Как быть, если на товаре указано два срока годности?**

- Всем известно, что при разных температурах товар хранится по-разному. Например, майонез, кетчуп, сливочное масло, творожные массы. Поэтому на них указана одна температура и срок хранения при ней, и вторая температура и второй срок годности.

Но потребитель не знает, как хранился товар до попадания на прилавок. Поэтому, если один из сроков годности истек, лучше этот продукт не покупать. Желательно использовать этот товар до первого срока годности.

**Какие правила существуют для продажи овощей и фруктов?**

- В соответствии с санитарными правилами не допускается продажа бахчевых культур частями или надрезанных, загнивших или испорченных в целостности кожуры. То есть по правилам арбузы и дыни, нарезанные на половинки и четвертинки, продавать нельзя. В первую очередь потребитель сам должен знать, что данная продажа не допускается и оградить себя от покупки. Арбузы растут, перевозятся и хранятся отнюдь не в стерильных условиях. Когда его режут, грязь и микробы с ножа попадают на мякоть, поэтому человек, отведавший такой фрукт, может получить кишечную инфекцию. Так что лучше покупателям не рисковать своим здоровьем, а приобрести целый арбуз и хорошенько промыть его с мылом.

**Как правильно выбрать консервы**

- Если на банке присутствуют наружные дефекты - бомбаж (вздутие банки), вмятины - лучше попросить ее обменять, так как продажа консервов с наружными дефектами запрещена. Также не стоит приобретать такой товар, если на нем нет этикетки или она оторвана.

**Если Вы купили некачественный товар и обнаружили это только дома, например, плесень в баночке с йогуртом. Куда обратиться?**

- В Законе о защите прав потребителей четко прописано, что любой потребитель может обратиться к продавцу, если ему был продан товар ненадлежащего качества. Кроме того, в каждом магазине есть книга жалоб и предложений, поэтому он может оставить там свое сообщение, а также обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора. Отсутствие товарного или кассового чека не является основанием для отказа в требовании покупателя, потому что он может ссылаться на свидетельские показания.

**Куда обращаться и как отстаивать свои права, если товар оказался некачественным**

1. Покупатель имеет право вернуть некачественный товар по своему выбору — продавцу, изготовителю, импортёру или уполномоченной организации.
2. Потребитель имеет право выбрать требование, которое он будет предъявлять к продавцу (уполномоченной организации, изготовителю) - замены, возврата денег, соразмерного уменьшения покупной цены, безвозмездном ремонте.
3. Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то закон «О защите прав потребителей» возлагает обязанность провести экспертизу качества товара (проверку качества товара) в период гарантийного срока на продавца, по его истечении – на потребителя. Срок проведения экспертизы зависит от заявленных Вами требований и, в соответствии с п. 5 ст. 18 Закона, равен сроку рассмотрения заявленного требования (возврат или обмен товара). Правда, в некоторых случаях, в том числе с обувью, сотовыми телефонами, мебелью и в ряде других, результаты такой экспертизы могут не подтвердить, что товар был некачественный, так как некоторые недобросовестные продавцы давно наладили контакты с так называемыми независимыми экспертными организациями, которые штампуют свои заключения исключительно в их пользу. Если Вы получаете на руки заключение подобной «экспертизы», где говориться, что это покупатель неправильно носил обувь или неверно эксплуатировал сотовый телефон, то не стоит сразу расстраиваться.
Вы вправе провести самостоятельно независимую экспертизу в той организации, которой доверяете, и у которой нет тесных связей с продавцом. Если результаты повторной экспертизы подтвердят наличие брака, то, как показывает практика, у потребителя есть серьезные шансы выиграть данное дело в суде. Суды у нас больше склоняются на сторону потребителей и не очень жалуют недобросовестных продавцов. Кроме того, продавец обязан компенсировать расходы потребителя на проведение экспертизы.
Однако пускать дело на самотёк непосредственно во время проведения экспертизы экспертной организацией сотрудничающей с продавцом не стоит. Закон предоставляет потребителю право присутствовать при её проведении (п. 5 ст. 18 Закона). Воспользуйтесь этой возможностью, написав об этом в претензии. Тогда вряд ли прочитаете в заключении, что в Вашем мобильном телефоне жили насекомые или что таковой уже вскрывался посторонними предметами. Более того, можно взять с собой на проведение экспертизы своего представителя — специалиста, который может лучше Вас разобраться в ситуации и будет своеобразным страховщиком от того, чтобы у эксперта не появился соблазн написать необоснованное заключение

**Какие наказания предусмотрены за реализацию некачественных продуктов питания?**

- В соответствии с частью 2 статьи 14.14 Кодекса об административных правонарушениях в случае продажи товара населению с нарушением санитарных норм или без сертификатов соответствия на граждан налагается административный штраф в размере 2-2,5 тысяч рублей; на должностных лиц - 4-4,5 тысячи рублей; на индивидуальных предпринимателей - 4-4,5 тысячи рублей с конфискацией товара или приостановлением деятельности на срок до 90 суток; на юридических лиц - 40-50 тысяч рублей с конфискацией товара или без нее и приостановление деятельности на 90 суток.

- В соответствие с Федеральным законом N 134 "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей" плановые мероприятия по контролю могут проводиться Роспотребнадзором один раз в два года. А проверка малых предприятий - один раз в три года.

Если потребитель жалуется письменно, организовываются внеплановые проверки. В данной жалобе обязательно должен быть написан адрес, фамилия, имя и отчество заявителя. То есть личность должна быть установлена, чтобы дать письменный ответ на его жалобу. Кроме того, человек о замеченном нарушении реализации продуктов питания может сообщить лично или по телефону.

Так что, уважаемые потребители, знайте свои права и защищайте их. Для того чтобы оградить себя от некачественной продукции, внимательно смотрите на сроки годности, на целостность упаковки, но если что-то произошло, обращайтесь в магазин или в Территориальный отдел Роспотребнадзора.