**Роспотребнадзор рекомендует: как покупателю отстоять свои права**

Каждый из нас регулярно совершает покупки в продуктовых магазинах. К сожалению, незнание своих прав приводит к тому, что мы переплачиваем за товар, покупаем продукты питания ненадлежащего качества, покорно открываем свои сумки по первому требованию продавца или охранника. Однако недостаток информации приводит и к тому, что и мы можем потребовать от продавца то, что он делать не обязан. Чтобы не попасть в неловкую ситуацию, давайте разберемся, когда прав покупатель, а когда продавец.

Права покупателя как потребителя продовольственных товаров закреплены в Федеральном законе «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1, в Постановлении Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» и в других нормативно-правовых актах.

**Когда прав покупатель**

Существует много ситуаций, когда законодательство стоит на стороне покупателя. Например, вы покупаете продукт питания, а кассир пробивает другую цену, ссылаясь на то, что товар подорожал, а ценники еще не поменяли. Это нарушение закона. Продавец обязан продать товар именно по той цене, которая указана на ценнике. Если кассир отказывается, позовите администратора, напишите претензию. В подавляющем большинстве случаев продавцы знают, что нарушают закон, и продадут вам товар именно по той цене, которая указана в ценнике.

Или такая ситуация – вы купили продукт питания, а дома оказалось, что он испорчен – у него истек срок годности, нарушена герметичность упаковки или он потерял свои потребительские свойства в связи с неправильным хранением. Как правило, мы просто выкидываем такой товар, ругая себя или продавца за невнимательность. А зря! Это товар ненадлежащего качества, и его обязаны принять обратно в магазин, а вам возместить его полную стоимость или обменять на такой же товар, но уже надлежащего качества.

Бывает и так, что покупатель случайно поскользнулся на мокром полу и уронил какие-то товары или не заметил в проходе коробок, которых там быть не должно, а администрация магазина настойчиво требует оплаты за испорченные продукты. В таком случае вы платить не обязаны, а администрация магазина может добиться от вас взыскания денег только через суд.

Иногда недобросовестные продавцы обманывают покупателя насчет потребительских свойств товара. Особенно часто пытаются импортные овощи и фрукты выдать за отечественный продукт. Действительно, ведь на каждом яблоке или огурце не написано, где они произведены. Но даже если на ценнике указана страна-производитель, а вы в этом сомневаетесь, можно потребовать у продавца показать сопроводительную документацию на товар, и он обязан вам ее предоставить.

Обычно при покупке товара, фасовка которого была произведена в заводских условиях производителя, вопросы о фирме-изготовителе, весе, сроках годности не возникают. Другое дело, когда мы покупаем продукты, фасовка которых производится непосредственно в магазине, – печенье, конфеты и многие другие продукты. В этом случае вы будете абсолютно правы, потребовав, чтобы продавец на расфасованном товаре указывал его наименование, вес, цену за килограмм, стоимость отвеса, дату фасовки, срок годности, номер или фамилию весовщика. В некоторых магазинах продавцы пытаются взять плату за упаковку, в которую расфасовывают товар. Это нарушение закона. Упаковка не должна входить в стоимость продукта и уж тем более ее вес не должен учитываться при продаже.

Бывает и такая ситуация: вы купили продукты, оплатили их, но на выходе из магазина у вас требуют открыть сумки и провести досмотр, например, охранник или кассир. И хотя вам нечего скрывать, но идти на поводу у охраны или работника магазина вы не обязаны. Правом на личный досмотр обладают исключительно сотрудники полиции.

**Когда прав продавец**

Случается, что вы купили продукт, особенно скоропортящийся, например колбасу, пришли домой и обнаружили, что не успеете съесть его до конца срока годности, так как такой же продукт уже лежит в холодильнике. Возникает мысль: почему бы не сдать колбасу обратно? Вы приходите в магазин, но продавец отказывается его принимать. Как же так, у вас и чек сохранился, и целостность упаковки не нарушена… Но в этом случае продавец прав. Пищевой продукт надлежащего качества не подлежит обмену и возврату.

Бывают случаи, когда порча продуктов питания происходит по вине покупателя. Например, выскользнула из рук и разбилась бутылка лимонада или ваши дети взяли с полки продукт и попробовали его на вкус. Оплачивать такой товар вы не хотите – ведь это произошло в торговом зале и товар еще не купили. Но администрация магазина настаивает на возмещении убытка путем взыскания через суд. Конечно, вы можете не согласиться, хотя в этом случае суд, как правило, встает на сторону продавца, особенно если факт порчи доказан видеоматериалами с камер видеонаблюдения или показаниями свидетелей.

В любом случае, зная свои права и обязанности, легче решить спорные вопросы, возникающие в отношениях «продавец-покупатель». Приятных вам покупок!

Специалист 1 разряда Ефремовского территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Тульской области Лаптева Ольга Эдуардовна