**ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ**

**Пять шагов в защиту своих прав**

Покупая в магазине, супермаркете, либо на рынке продукты питания не всегда  можно быть уверенным, что продукты качественные. Даже если Вы грамотный потребитель и привыкли проверять срок годности, информацию о товаре, состав,  Вы не можете быть застрахованными от того, что внутри упаковки, либо в самом продукте не обнаружите что-то постороннее, чему там быть не положено.

В последнее время поступают жалобы на некачественные продукты питания. К примеру, такие случаи, когда, купив пельмени, потребитель обнаруживает внутри продукта что-то похожее на камень; покупая йогурт, обнаруживают сине-зелёную плесень, хотя срок изготовления был относительно недавним, и упаковка была целой; покупая шоколад, шоколадные батончики, конфеты в коробках при вскрытии упаковки обнаруживают белый налет на продукте, бывают случаи, когда в шоколадных конфетах потребитель обнаруживает червей; даже в хлебе люди обнаруживают всякие пакости, где кроме как муки, яиц, соли и воды больше ничего быть не должно.

Уже дошло до того, что даже детские продукты питания (фруктовые и овощные пюре, соки, творожок, молочные продукты, смеси и т.п.) довольно часто встречаются испорченными, с истекшим сроком годности. Это уже совсем последнее дело наживаться на здоровье маленьких детей, детский организм очень слаб и только еще формируется, и если организм взрослого человека еще может побороть какую-либо инфекцию, то у детей доходит до отравлений, с разным исходом, а ведь дети это самое дорогое что у нас есть.

Продукты питания должны быть качественными, некачественные продукты угрожают нашему здоровью, а иногда и жизни.

Некачественным продуктом питания считается любой продукт, основные показатели которого не соответствуют принятым нормативам, а также не согласовываются с заявленными на этикетке.

     Но понять, насколько отвечает требованиям развесная продукция, обычно не так сложно. А вот с продуктами, которые продаются в упаковке, все не так просто. Иногда продавцы, да и производители, идут на невероятные ухищрения, чтобы выдать некачественные продукты за достойный образец.

Чтобы избежать всех этих проблем потребителю нужно запомнить следующие правила:

1)      Более свежие продукты стоят на полках как можно дальше. Это правило известно всем, но в суете часто забывается.

2)      Нарезанным или взвешенным продуктам следует предпочитать те, которые резали или фасовали на ваших глазах. Вы можете решить, что сэкономили время, схватив аккуратно завернутый товар, а дома обнаружить, что яркие помидоры подгнили с обратной стороны, или сыр заплесневел.

3)      Не путайте дату производства и дату фасовки, иногда залежалый товар перевешивают, чтобы дата стояла сегодняшняя, поэтому смотреть надо не на дату, указанную на ценнике-стикере, а на дату, указанную на «родной» упаковке товара.

4)      Когда сравниваете стоимость товаров, обращайте внимание на массу: например, пачка сливочного масла может весить 180 г и 200 г, бутылка подсолнечного — 870 мл, 900 мл, 1 литр. Какое из них в итоге окажется дороже — без специальных подсчетов не определить.

5)      Сравнивайте цену за кг на штрих-коде взвешенного товара и на ценнике. Иногда продавцы неправильно вводят штрих-код, когда взвешивают товар (хочется верить, что ошибаются, а не обманывают нарочно) и продают селедку по цене семги.

6)      В дешевых сетях выгодно покупать стиральные порошки, туалетную бумагу или крупы, расфасованные производителем на фабрике.

7)      Покупая дорогой экзотический продукт, рассматривайте его в несколько раз пристальней, чем обычный: риск, что недобросовестные продавцы попытаются искусственно «продлить его жизнь», тоже выше в несколько раз.

8)      Перед тем, как подойти к кассе, хотя бы приблизительно посчитайте стоимость выбранного товара. Наилучший момент для предъявления претензий — до оплаты, когда кассир только называет стоимость товаров, которая существенно отличается от ваших предварительных подсчетов. Не спешите платить деньги. Сначала разберитесь, за что именно вы платите.

9)      Не выбрасывайте чек! Пока не попробуете на вкус все, что купили. Даже если срок хранения не истек, товар может оказаться испорченным, если на складе или в магазине нарушили условия хранения.

К сожалению, несмотря на все наши предосторожности, купленный продукт может оказаться не пригодным к употреблению. Что же делать? В этом случае необходимо знать пять шагов в защиту своих прав:

1)      Обнаружив в продукте питания то, чему в еде быть не положено — осколок стекла, мышиный хвостик, червяка, камни или какую другую пакость, — не спешите выкидывать покупку в мусорное ведро. Аккуратно упакуйте продукт и инородное тело в целлофан и положите в холодильник, лучше — в морозилку.

2)      Заручитесь показаниями свидетелей. Хорошо, если факт неприятной находки и ваших мучений подтвердят посторонние лица — соседи, друзья к примеру. Но свидетельство членов семьи суд тоже принимает во внимание. Если вы как-то пострадали — порезались, отравились, перепугались до шока, — немедленно фиксируйте нанесенный вред у врача. Проще говоря, берите справку. Покупали лекарства — сохраняйте рецепты и чеки.

3)      Не откладывая дело в долгий ящик, обращайтесь в Роспотребнадзор или экспертную организацию, где нужно написать заявление и отдать товар на экспертизу. В итоге Вы получите копию заключения экспертизы.

4)      Имея на руках экспертное заключение, подтверждающее, что инородное тело действительно было внутри продукта, а не подброшено Вами ради шутки, можно идти туда, где вам продали товар с «начинкой». Хорошо если у Вас сохранился чек, если нет — придется приложить показания свидетелей. Копии бумаг и заранее написанную претензию с требованием возместить материальный и моральный ущерб отдаете руководителю или продавцу, но обязательно — под подпись на втором экземпляре. Возможно, на этом ваши мучения закончатся — многие фирмы предпочитают не портить себе репутацию — и вам возместят потери.

5)      Но не исключен вариант, когда продавец (производитель) не захочет даже разговаривать. Тогда Вам прямая дорога в суд. Можно биться за правду самостоятельно, а можно обратиться в отдел по защите прав потребителей администрации МО Байкаловский муниципальный район, либо  в Роспотребнадзор по Байкаловскому району за квалифицированной юридической помощью. Иски до 50 тысяч рублей рассматриваются в мировых судах, более 50 тысяч — в федеральных. Практика показывает, что мировые суды рассматривают дела в более короткие сроки и успешнее — правота истцов устанавливается в 90% случаев.

У потребителей часто существует мнение, что некачественный продукт после открытия упаковки вернуть невозможно. Это не так. Наличие или отсутствие первоначальной упаковки не освобождает магазин от ответственности. И нежелание принять испорченный продукт назад является прямым нарушением закона, о чем стоит непременно сообщить в Роспотребнадзор.  Также совсем необязательным условием для возврата считается наличие чека. По закону свидетели играют не меньшую роль.

К сожалению, многие покупатели, обнаружив, что приобрели некачественные продукты, не спешат с претензиями в магазин. Конечно, хлопоты по возврату, например, испорченного кетчупа не соответствуют его цене. Но, в таком случае, некачественные продукты будут встречаться в наших магазинах все чаще, а мы, пусть и пассивно, будем способствовать их распространению.

Берегите себя, своих детей, будьте внимательны при покупке продуктов питания. Наше здоровье, здоровье наших близких дороже всего на свете, его не купить не за какие деньги.