

Куда обратиться, если купил некачественный продукт?

Случаются ситуации, когда товар, который вы купили, оказался некачественным. Что делать в этом случае и куда звонить?

Представьте, что вам только что пришлось выбросить недавно купленную бутылку молока. Вы приобрели ее в знакомом магазине рядом с домом, предусмотрительно проверив срок годности, но молоко в ней оказалось прокисшим, — и тому могло послужить несколько причин. Например, на производстве могли нарушить технологический процесс или стерильность тары. При транспортировке бутылка могла получить незначительное повреждение, и нарушилась герметичность. В конце концов продавец мог перебить маркировку товара после истечения срока годности.



РОСПОТРЕБНАДЗОР

**ПРАВА
ПОКУПАТЕЛЯ**

Обнаружили просроченный или некачественный товар?



Для того чтобы все продукты на полках российских магазинов были безопасны, Роспотребнадзор каждый день проводит контрольные закупки, лабораторные исследования и химико-биологические экспертизы. Специалисты ведомства собирают все возможные данные о разных видах продукции, чтобы установить их соответствие обязательным требованиям. Результаты проверок выявляют случаи реализации

небезопасных товаров — молока и молочных продуктов, консервов, овощей, кондитерских и кулинарных изделий, одежды, игрушек и других.

Данные об этих товарах зафиксированы на государственном информационном ресурсе в сфере защиты прав потребителей ([ГИР ЗПП](#)). Уже сейчас с ними может ознакомиться каждый в разделе «Продукция, не соответствующая обязательным требованиям». Также здесь размещены сведения о нарушениях: наименовании, дате производства, производителе, показатели несоответствия и регион производства.



Помимо этого, на страницах ресурса можно оставить обращение с указанием факта нарушения Закона о правах потребителей. Каждый заявитель получает официальный ответ от Роспотребнадзора после проведенной проверки. Благодаря этому продукция в наших магазинах становится безопаснее, поскольку производители и продавцы знают, что осуществляется двойной контроль — и со стороны государства, и со стороны потребителей.

Если вы купили некачественный товар, увидели нарушение санитарных условий продажи, вам отказали в возврате некачественного продукта и в других случаях предоставления некачественных услуг или продажи небезопасных товаров, обратитесь в Роспотребнадзор. Вместе мы сможем сделать продукцию на прилавках магазинов безопаснее.



Персонал магазина некорректно себя повел?



1

Должно помочь, но если вдруг...

Вежливо сделайте замечание сотруднику магазина и попросите больше так не говорить/не делать.



2

Если и это не сработало...

Пригласите директора магазина и изложите суть проблемы.



3А

Хотите ответ в письменном виде? Оставьте директору жалобу, он обязан ответить в течение 5 дней.



3Б

Напишите представителю компании в соцсетях, мессенджере или обратитесь на "горячую линию".
Вам обязательно помогут!



Будьте взаимно вежливы!



В любой ситуации вы можете сделать запись в книге отзывов и предложений!



БУДЬТЕ ГОТОВЫ:

- > подробно изложить суть проблемы;
- > указать адрес магазина, дату и время его посещения, контактный телефон для связи.

Фото- и видеоматериалы помогут подтвердить вашу правоту.

Круглосуточная горячая линия: 8 (800) 555-49-43 (звонок бесплатный).

Адрес для направления обращений: <https://www.rospotrebnadzor.ru/feedback/hotline2.php>

с сайта Управления Роспотребнадзора по Чувашской Республике – Чувашии