



Сергей МИРОНОВ

**ЦЕНТР**

**ЗАЩИТЫ ПРАВ ГРАЖДАН**

**СПРАВЕДЛИВАЯ  
РОССИЯ**

# Если обнаружили или купили просроченные продукты в магазине

Раздаточный материал Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»



*Несмотря на то что просроченный товар на полках магазинов лежать не должен, на практике от подобного никто не застрахован. В супермаркетах продукты с истекающим сроком годности, как правило, ставят на видное место, а потом могут вовремя не убрать.*

*Не стоит мириться с тем, что вас обманули торговые сети, продав просроченный товар. Если вы столкнулись с обманом, в ваших силах наказать недобросовестного продавца. Только так можно приучить продавцов уважать покупателей.*

### **Если обнаружили в магазине просроченный продукт**

Молча отойти от прилавка, на котором лежит просроченный товар, конечно, проще всего – и нервы целы, и время сэкономлено! Но это значит согласиться с этим и подвергнуть неприятностям тех, кто купит товар, не рассмотрев срок годности. Мы должны проявлять активную гражданскую позицию в этом вопросе.

В случае обнаружения просроченного товара скажите об этом или продавцу, или директору магазина. Правда, не исключено, что, убрав по вашему сигналу просроченный товар с полки, они тут же выставят его обратно после вашего ухода. А бывает, что и даты перебивают, пролонгируя срок годности. Поэтому не стесняйтесь требовать Книгу жалоб и предложений. Обязательно обозначьте там факт наличия просроченных товаров на прилавках магазина. Эта запись не будет зафиксирована, как говорится, в стол. Специальные органы, контролирующие деятельность торговых предприятий, следят за содержанием жалобной книги.

### **Что делать, если вам продали просроченный товар**

Если вы по невнимательности все-таки купили товар, который уже нельзя употреблять, не стоит бездействовать. Закон «О защите прав потребителей» описывает, как поступать в ситуации, когда покупатель оказался жертвой лукавых торговых отношений. Знание потребительских прав позволит не скандалить, а уверенно аргументировать свою позицию.

1. Возьмите за правило вместе с покупкой брать чек. С этим документом намного проще доказать, что данный товар вы купили в этом магазине. И купили его сегодня, а не месяц назад.

2. Если же чека у вас нет, то доказать, что вы приходили в магазин и купили здесь товар, может запись с камеры видеонаблюдения. Сегодня многие предприниматели устанавливают в торговых точках такую систему охраны. Потребуйте просмотр записи, чтобы убедить работников магазина в том, что вы совершали здесь покупку. На помощь вам могут прийти и свидетели, если таковые имеются. Ведь, согласно ст. 25 Закона, отсутствие у потребителя чека или другого документа, который подтверждает оплату товара, не лишает его возможности сослаться на показания свидетелей.
3. Подойдите к продавцу и покажите неудачное приобретение. Если вы постоянный покупатель в этом магазине, скажите, что вы приходите сюда за покупками каждый день и вам крайне неприятна эта ситуация. Как правило, клиентам всегда идут навстречу и возвращают деньги или меняют товар даже без чека. Особенно хорошо этот прием действует при «зрителях». Если в магазине много народа, то продавцы, не желая заработать плохую репутацию своей торговой точке, сразу же извиняются, говорят, что случилось недоразумение, которого больше не повторится, и решают вашу проблему.
4. Если продавец не захочет с вами разговаривать и принимать обратно товар, обратитесь к руководству. Пригрозите, что, если испорченный продукт вам не обменяют, вы отнесете его в Роспотребнадзор. Проверок санитарного контроля владельцы магазинов боятся, так как те всегда могут найти нарушения в торговой точке.
5. В случае если разговор с администрацией магазина не даст результатов, так и сделайте – обратитесь в Роспотребнадзор. Напишите заявление, что такого-то числа в таком-то магазине вы приобрели определенную продукцию, а позже обнаружили, что она просрочена. Подробно распишите, когда вы приходили в магазин, с кем разговаривали, каких результатов добились. Приложите к заявлению чек на покупку и сам товар с истекшим сроком годности. Роспотребнадзор будет обязан принять меры по вашему письму.

Телефоны региональных управлений Роспотребнадзора, как правило, размещаются в магазинах на информационных стендах. Написать письмо в Роспотребнадзор с жалобой на магазин можно также на официальном сайте надзорного органа.



## ЕСЛИ ОБНАРУЖИЛИ ИЛИ КУПИЛИ ПРОСРОЧЕННЫЕ ПРОДУКТЫ В МАГАЗИНЕ

Кроме того, на «горячей линии» Роспотребнадзора подскажут, что предпринять в конкретной ситуации, например если потребитель не удовлетворен качеством купленного товара или предоставленной услуги.

**Телефон «горячей линии»:** 8-800-100-0004 работает каждый будний день с 10.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.45 (время московское).

**Звонок бесплатный из любого населенного пункта России.**

«Горячие линии» работают и в региональных подразделениях Роспотребнадзора.



# Спасибо!

Надеемся, что наша инструкция  
была вам полезна!

**Телефон горячей линии**

**8 800 755 55 77**

Сайт Центра защиты прав граждан  
«Справедливая Россия»

**[www.spravedlivo.center](http://www.spravedlivo.center)**

**В ТРУДНОЕ ВРЕМЯ РЯДОМ С ТОБОЙ!**