



## **ОБОБЩЕННАЯ ИНФОРМАЦИЯ**

### **об итогах проведения общественного контроля на объектах торговли Московской области в 2018 году**

#### **I. Общая информация.**

Службой общественного контроля Объединения потребителей России в течение 2018 года регулярно проводились мероприятия общественного мониторинга и общественного контроля за соблюдением прав потребителей и требований действующего законодательства при осуществлении торговли в продовольственных магазинах торговых сетей «Дикси», «Магнит», «Пятерочка», «АШАН», «Перекресток», «Гипер глобус», «Глобус», «Да!», «Верный», «Виктория», «Я любимый», «О'КЕЙ», «Мираторг».

При проведении мероприятий общественные контролеры руководствовались, в основном, следующими нормативными актами:

- Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» (далее по тексту – ТР ТС 021/2011);
- Техническим регламентом Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки» (далее по тексту – ТР ТС 022/2011);
- Законом РФ «О защите прав потребителей»;
- Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ № 55 (далее по тексту – Правила продажи отдельных видов товаров);

**Предметом общественного контроля является:** соблюдение прав потребителей на безопасность и качество реализуемой пищевой продукции; на получение необходимой и своевременной информации о продавце и предлагаемой продукции; предоставление товарно-сопроводительной документации и документов, подтверждающих качество и безопасность продукции; соблюдение обязательных требований к организации и осуществлению торговой деятельности; квалификация руководящего состава и рядовых сотрудников магазинов. В зоне внимания контролеров находится также соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и противопожарных требований.

#### **II. Информация о выявленных нарушениях.**

По результатам мониторинга и общественного контроля составлен перечень основных нарушений прав потребителей и требований действующего законодательства РФ, которые наиболее часто выявляются и фиксируются в торговых объектах, в том числе в «торговых точках», арендуемых в магазинах указанных торговых сетей индивидуальными предпринимателями или продавцами без соответствующих документов, которые реализуют, в основном, орехи, сухофрукты, кофе и другую пищевую продукцию:

**1. Не предоставление (отсутствие) необходимой и достоверной информации о продавце, осуществляющем торговую деятельность в торговом объекте, – фирменном**

наименовании, местонахождении, режиме работы и реализуемых товарах (ассортиментный перечень).

Нарушены положения: ст. 8 Закона РФ «ОЗПП», ст. 3,4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», п. 10 Правил продажи отдельных видов товаров.

**2. Не предоставление (отсутствие) необходимой и достоверной информации о реализуемой (изготовленной) продукции**, обеспечивающей возможность её правильного выбора – об изготовителе (его наименовании, адресе), дате изготовления и сроке годности (службы), о составе продукции (как пищевой, так и непищевой), об условиях хранения и использования.

Нарушены положения: ст. 9, 10 Закона «О защите прав потребителей», п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров.

**3. Не предоставление (отказ в предоставлении) документов, удостоверяющих качество и безопасность реализуемой продукции** – сертификатов (деклараций) соответствия, в том числе на продукцию, подлежащую обязательному подтверждению соответствия (молочная и мясная продукция, детские удерживающие устройства, товары для детей), ветеринарные свидетельства (справки).

Нарушены положения: ст. 7, 10 Закона «О защите прав потребителей», ст. 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», п. 11 Правил продажи отдельных видов товаров.

**4. Не предоставление (отказ в предоставлении) товаросопроводительной документации на реализуемую продукцию**, либо предоставление документации, в которой отсутствуют сведения об обязательном подтверждении соответствия продукции (сертификате соответствия, его номере, сроке его действия, органе, выдавшем сертификат) и/или документы не заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона.

Нарушены положения: ст. 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров.

**5. Выявление значительного количества пищевой продукции с истекшими сроками годности или с различными признаками порчи.**

(Нарушение ст. 4 и 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 33 Правил продажи отдельных видов товаров).

**6. Периодическое выявление в реализации пищевой продукции, информация о фактах фальсификации которой регулярно размещается на портале Роспотребнадзора – <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/>.**

В основном выявляется реализация фальсифицированного сливочного масла, молока питьевого, молока сгущенного, а также продукция «предприятий-фантомов».

**7. Отсутствие (полное или частичное) единообразных и четко оформленных ценников на реализуемую продукцию** с указанием наименования, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу.

Нарушены положения: ст. 10 Закона РФ «ОЗПП», п. 11, 19 Правил продажи отдельных видов товаров.

**8. Не предоставление (отказ в предоставлении) книги отзывов и предложений** по требованию потребителя.

Нарушены положения: п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров, п. 8 Правил оказания услуг общественного питания.

**9. Отсутствие холодильного оборудования, нарушение температурного режима необходимого оборудования при хранении и реализации в месте продажи, не обеспечение надлежащих условий торговли.**

Нарушены положения: п. 5, 6 Правил продажи отдельных видов товаров.

**10. Несоблюдение правил товарного соседства** – товары бытовой химии часто располагаются на стеллажах в непосредственной близости с продуктами питания.

**11. Отсутствие надлежащих санитарных условий** (в основном, услуги общепита) – рукомойников для персонала и потребителей, туалетов (в тех объектах, где их наличие установлено законодательством РФ).

**12. Неудовлетворительное санитарное состояние торговых объектов** (грязь, наличие насекомых и грызунов).

**13. Не соблюдение требований пожарной безопасности** к эвакуационным путям и эвакуационным выходам: загромождение эвакуационных путей тележками (поддонами) с реализуемой продукцией или коробками с товаром, ожидающим выкладки, пустой транспортной тарой, заграждение эвакуационного выхода транспортной тарой с товаром (нарушение ст. 89 ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»);

**14. Отсутствие специальной одежды, головного убора и обуви у персонала, работа без перчаток, отсутствие бейджей** с указанием ФИО сотрудника.

**15. Правовая безграмотность продавцов**, которые отдаленно осведомлены о положениях действующего потребительского и санитарно-эпидемиологического законодательства, хамское или безразличное отношение к потребителям.

Перечисленные факты нарушений прав потребителей регулярно освещаются средствами массовой информации, в частности телеканалом «Москва 24» и Агентством информирования потребителей «ОСОКА».

### III. Результаты проведенных мероприятий.

Итоги мероприятий, проведенных контролерами Объединения потребителей России на территории Московской области, свидетельствуют о наличии большого количества однотипных нарушений прав потребителей и требований законодательства в большинстве исследованных розничных магазинов, что позволяет сделать вывод о постоянстве и системном характере таких нарушений. Продавцами не обеспечиваются надлежащие условия торговли, не соблюдаются гарантированные законом права потребителей на получение информации, обеспечивающей возможность правильного выбора товара, качество и безопасность которого для жизни и здоровья потребителей соответствует утвержденным законом обязательным требованиям.

Наибольшее количество нарушений прав потребителей и требований к организации и осуществлению торговли пищевой продукцией зафиксировано в мелкорозничных торговых объектах (в магазинах «шаговой» доступности). Санитарное состояние таких торговых объектов почти всегда неудовлетворительное, пожарная безопасность не обеспечивается. Отсутствие обучения, низкая квалификация руководителей и персонала не позволяют обеспечить высокий уровень торгового обслуживания и адекватное рассмотрение претензий и предложений потребителей.

Среди торговых сетей требования закона чаще всего не соблюдаются в магазинах «Пятерочка» (в частности в магазинах, расположенных по адресам: г.о. Химки, ул. Кирова, д. 10; г.о.Химки, мкр. Сходня, Юбилейный проезд, д.7; г.о. Люберцы, ул. Митрофанова, д. 5) и «Перекресток».

Объединением потребителей России в целях недопущения причинения возможного вреда жизни и здоровью потребителей и нарушения их прав в адрес руководства торговых сетей неоднократно направлялись общественные требования о незамедлительном прекращении выявленных нарушений. Уведомления о нарушениях направлялись, согласно ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», в контрольные (надзорные) органы, прокуратуру и местные органы власти. Тем не менее нарушения продолжают, ситуация не улучшается.

Материал подготовлен  
Службой общественного контроля  
Объединения потребителей России