



## ИНФОРМАЦИЯ О МОНИТОРИНГЕ



### **российских предприятий, осуществляющих реализацию пищевой продукции потребителям, на предмет соблюдения ими прав потребителей, основных требований Технических регламентов Таможенного союза и законодательства, регулирующего потребительскую сферу и торговую деятельность в РФ**

---

**Цель мониторинга:** формирование Перечня наиболее распространенных нарушений прав потребителей, основных требований Технических регламентов Таможенного союза и законодательства РФ, регулирующего потребительскую сферу и торговую деятельность.

**Объекты мониторинга:** российские юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие реализацию пищевой продукции потребителям.

**Мониторинг проведен** в рамках реализации проекта ВПП «Единая Россия» «Знак качества» Федеральным экспертно-правовым бюро проекта совместно с Объединением потребителей России, являющимся генеральным партнером проекта.

**Период проведения мониторинга:** с июля 2013 года по май 2015 года.

**Правовое основание:** статья 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», положения которой наделяют общественное объединение потребителей следующими правами:

- на осуществление общественного контроля за соблюдением прав потребителей;
- на распространение информации о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей.

**Метод проведения:** анализ информации о выявленных при реализации пищевой продукции нарушениях прав потребителей, требований международного и российского законодательства.

Информация предоставлена региональными органами проекта «Знак качества», региональными и местными отделениями Объединения потребителей России по результатам проведенных ими в указанный период мероприятий общественного контроля за соблюдением прав потребителей, основных требований Технических регламентов Таможенного союза и законодательства, регулирующего потребительскую сферу и торговую деятельность в Российской Федерации.

Федеральным экспертно-правовым бюро проекта «Знак качества» в результате анализа информации от 73 субъектов РФ **составлен Перечень наиболее распространенных нарушений** прав потребителей и обязательных требований, предъявляемых к организации и осуществлению торговой деятельности.

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**наиболее распространенных нарушений**  
**прав потребителей и обязательных требований, предъявляемых**  
**к организации и осуществлению торговой деятельности,**  
**выявленных в российских предприятиях, реализующих пищевую продукцию**

**1. Реализация товаров без предоставления потребителям необходимой и достоверной информации о товаре,** обеспечивающей возможность его правильного выбора.

Право потребителя на получение и обязанность продавца (изготовителя) на предоставление такой информации, а так же требования к маркировке товаров регламентированы положениями Технических регламентов Таможенного союза, регулирующих производство, правила реализации и требования к маркировке пищевой продукции, ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 11, 32 «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года.

В отношении пищевой продукции, как правило, не предоставляется следующая информация:

- о дате изготовления и сроке годности (на товары, изготавливаемые в месте продажи – кондитерские изделия, выпечка, куры-гриль; иногда и на товары, фасованные изготовителем);
- о составе продукции и его пищевой ценности;
- о противопоказаниях к употреблению;
- о цене отвеса товара (при реализации товаров, фасованных продавцом);
- о стране произрастания (овощи и фрукты);
- об изготовителе (импортере).

**2. Реализация пищевой продукции с истекшими сроками годности или с признаками порчи.**

Продажа товаров по истечении установленных сроков годности прямо запрещена положениями ст. 5 Технического регламента Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» и ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей». Обязанность соблюдения установленных изготовителем сроков годности пищевой продукции при ее хранении и реализации пищевой продукции установлена так же Техническим регламентом Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

Наиболее часто выявляются следующие виды товаров, реализуемые по истечении сроков годности:

- молоко и молочная продукция;
- мясо и мясная продукция;
- рыба и рыбная продукция;
- готовая продукция из мяса и рыбы – салаты;
- кондитерские изделия с короткими сроками годности (120 часов);
- детское питание.

### **3. Не предоставление по требованию потребителя товаросопроводительной документации на реализуемые товары.**

Право потребителя потребовать товаросопроводительную документацию на реализуемый товар регламентировано п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55. Обязательность же сопровождения реализуемого товара товаросопроводительной документацией, обеспечивающей прослеживаемость данной продукции, определена в ст. 5 Технического регламента Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

В большинстве случаев товаросопроводительная документация, отвечающая требованиям указанных нормативных актов, отсутствует.

Документация, обычно предоставляемая общественным контролерам по требованию – товарная накладная и/или акт приема-передачи товара, не обеспечивает возможность определить путь следования товара от изготовителя до конечной точки реализации потребителю, не содержит сведения об обязательной сертификации (декларировании) товара и часто не имеет печатей всех юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, указанных в ней, либо предоставляется в копии.

### **4. Реализация продукции с нарушениями условий хранения пищевой продукции.**

Обязанность продавца соблюдать условия транспортировки и хранения продукции, определенные изготовителем, установлена ст. 17 Технического регламента Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» и Правилами продажи отдельных видов товаров, утв. постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55.

Самым распространенным нарушением является несоблюдение температурного режима при реализации или хранении товара – обычно температура хранения (в торговом зале и/или холодильном оборудовании) превышает установленный изготовителем максимум или намного ниже, что приводит к заморозке охлажденной продукции.

Приобретая продукцию, условия хранения которой не соблюдались (особенно мясную, молочную, рыбную и готовую продукцию), потребитель имеет все шансы получить товар, который может причинить вред его здоровью или жизни.

В результате таких действий продавца **нарушается право потребителя на безопасность товара**, регламентированное ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей».

### **5. Не доведение до сведения потребителей в наглядной и доступной форме обязательной, определенной законом информации.**

Состав информации, обязательной для доведения до потребителей, и требования к ее размещению установлены ст. 8 и 9 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 9 и 10 «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года.

Обычно такая информация размещается на вывеске (о продавце и режиме его работы) и на «Уголке потребителя».

Наиболее часто общественными контролерами фиксировались нарушения при осмотре «Уголка потребителя» – до сведения потребителей не доводятся тексты Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года, либо размещение текстов в устаревших редакциях.

В магазинах мелкорозничной торговли, реализующих алкогольную продукцию, часто отсутствует информация о наличии лицензии на розничную продажу алкогольной продукции и ее реквизитах.

#### **6. Не предъявление по требованию потребителя книги отзывов и предложений.**

Обязанность продавца иметь Книгу отзывов и предложений и предъявлять ее по первому требованию потребителя установлена п. 8 «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года.

С фактами отказа в предъявлении Книги жалоб общественные контролеры сталкивались в магазинах мелкорозничной торговли и в нестационарных торговых объектах.

#### **7. Не обеспечение наличия единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары.**

П. 19 «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года обязывает продавца указывать на ценниках дату его оформления, наименование товара и его цену. Ценники должны быть подписаны материально ответственным лицом или иметь печать организации.

Чаще всего нарушения заключались в отсутствие подписи материально ответственного лица или печати организации, что может явиться причиной для злоупотреблений со стороны продавца. Например, обсчет потребителей на кассе (в кассовом чеке указывается сумма, больше указанной в ценнике), подмена ценника.

#### **8. Не соблюдение правила товарного «соседства».**

Разделение торговых зон для реализации продовольственных и непродовольственных товаров предусмотрено положениями Технического регламента Таможенного союза 021/2011 «О безопасности пищевой продукции» и Национальными стандартами, регламентирующими санитарно-эпидемиологические требования к организациям торговли.

Общественными контролерами выявлено большое количество нарушений этого правила – бытовая химия, как правило, соседствует с хлебобулочными изделиями или минеральной водой.

#### **9. Не соблюдение требований к персоналу.**

Национальным стандартом РФ ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу» определено, что персонал предприятия торговли должен быть одет в чистую форменную одежду и обувь и иметь нагрудный бейдж с указанием ФИО сотрудника и его должности.

В основном зафиксировано отсутствие единообразной форменной одежды у сотрудников в торговом зале магазина, которая часто ограничивалась жилеткой. Бейджи, в основном, имеются только у сотрудников, принимающих денежные средства (продавцы-кассиры).

При анализе жалоб потребителей, изложенных в Книгах жалоб, общественными контролерами выявлено большое количество претензий к невежливости сотрудников магазинов.

#### **10. Отсутствие контрольного измерительного оборудования.**

Обязанность установки в торговом зале магазина исправных контрольных весов и иных средств измерения (проверки качества продукции, например: яиц) для обеспечения возможности проверки правильности веса, меры и цены приобретенного товара изложена в п. 7 «Правил продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года.

Это требование закона обычно нарушается в магазинах мелкорозничной торговли.

#### **11. Не обеспечение безопасности потребителей при реализации продукции.**

Обязанность обеспечения надлежащих условий торговли и требований к безопасности потребителей торговыми предприятиями установлены «Правилами продажи отдельных видов товаров», утв. Постановлением Правительства РФ № 55 от 19.01.1998 года, различными Национальными стандартами и правилами пожарной безопасности, действующими в регионах.

Общественными контролерами зафиксированы многочисленные нарушения условий торговли и требований к безопасности потребителей:

– не соблюдение пожарных требований к организациям торговли – не размещение в доступном для обозрения месте плана эвакуации, отсутствие второго эвакуационного выхода, отсутствие огнетушителя, узкие проходы и эвакуационные пути, захламленность проходов торгового зала, значительно затрудняющие передвижение потребителей;

– не соблюдение санитарных норм – загрязненное торговое оборудование, общее неудовлетворительное санитарное состояние торгового зала, прием пищи на рабочем месте сотрудниками магазина.

*Материал подготовлен Старостиной Н.С., руководителем Федерального экспертно-правового бюро проекта «Знак качества» и правового управления Объединения потребителей России.*

18.05.15