

Нарушение правил торговли и положений Закона РФ «О защите прав потребителей»

12.05.2020

В продовольственных магазинах при выборе и покупке товаров потребители могут столкнуться с рядом обстоятельств, которые являются нарушением правил торговли и положений Закона РФ «О защите прав потребителей».

К типовым нарушениям можно отнести:

1. Продажа товаров без указания обязательной информации.

ВАЖНО! Информацию для потребителя представляют непосредственно с пищевым продуктом в виде текста, условных обозначений и рисунков на потребительской таре, этикетке, контрэтикетке и т.п.)

Информация о пищевых продуктах должна содержать следующие сведения:

- ü Наименование продукта;
- ü Информация об отличительных состояниях и специальной обработке продукта (например, "концентрированный", "восстановленный", "сухой", "молотый", "копченый" и иные.). Нанесение на пищевые продукты надписи "Экологически чистый" не допускается;
- ü Наименование и местонахождение изготовителя;
- ü Товарный знак изготовителя (при наличии);
- ü Масса нетто, или объем, или количество продукта; для жидких фасованных продуктов указывают объем, для других продуктов - массу нетто. Для продуктов, в которых основной компонент находится в жидкой среде (например: в сиропе, тузлуке, маринаде, рассоле, во фруктовом или овощном соке, в бульоне и другой), помимо общей номинальной массы нетто должна быть указана номинальная масса нетто основного компонента.
- ü Состав продукта;
- ü Пищевая ценность (калорийность или энергетическая ценность, содержание белков, жиров, углеводов, витаминов, макро- и микроэлементов);
- ü Рекомендации по приготовлению готовых блюд обязательны для концентратов и полуфабрикатов пищевых продуктов;
- ü Условия хранения пищевых продуктов; условия хранения указывают для продуктов, требующих специальных условий хранения (пониженной температуры, определенных влажности окружающего воздуха и светового режима и других). Для консервированных продуктов могут быть указаны условия хранения после вскрытия упаковки.
- ü Срок годности и срок хранения;
- ü Срок реализации пищевого продукта;
- ü Дата изготовления и дата упаковывания.

Помните, что отсутствие какого-либо из вышеуказанных сведений является основанием для привлечения продавца к административной ответственности.

2. Продажа уцененных товаров и с истекшим сроком годности.

Товары с просроченным сроком годности могут нанести вред жизни и здоровью. Не стоит покупать такие товары, а об имеющихся фактах их реализации необходимо сообщать в Управление Роспотребнадзора по городу Москве либо в территориальные отделы с приложением необходимых документов (заявления продавцу, фотоматериалов и т.п.) для применения к продавцам мер административного наказания.

ВАЖНО! На продукты питания изготовитель обязан устанавливать срок годности. Продажа товара по истечении установленного срока годности, а также товара, на который должен быть установлен срок годности, но он не установлен, запрещается. Срок годности исчисляют с даты изготовления. Он может быть указан следующим образом: "Годен... (часов, суток, месяцев или лет)", "Годен до... (дата)", "Использовать... (употребить) до... (дата)".

3. Продажа некачественных товаров.

Что такое некачественный товар?

ü не соответствует требованиям нормативных документов;

ü имеет явные признаки недоброкачества;

ü не соответствует представленной информации и в отношении которых имеются обоснованные подозрения об их фальсификации;

ü не имеет установленных сроков годности (для пищевых продуктов, материалов и изделий, в отношении которых установление сроков годности является обязательным) или сроки годности которых истекли;

ü не имеет маркировки, содержащей сведения, предусмотренные законом или нормативными документами, либо в отношении которых не имеется такой информации.

В случае обнаружения недостатков в продовольственном товаре (при условии соблюдения режима хранения) покупатель вправе по своему выбору потребовать замены такого товара товаром надлежащего качества либо соразмерного уменьшения покупной цены.

При обращении к изготовителю, продавцу, либо в надзорные органы с претензией (жалобой) на качество пищевых продуктов необходимо указать: изготовителя, наименование товара, сорт, массу нетто или объем в потребительской таре, дату изготовления и упаковывания и другие отличительные признаки товара, чтобы можно было отобрать для проведения экспертизы пищевые продукты в соответствии с требованием нормативных документов.

3. Продажа товаров по цене, объявленной на кассе (в чеке) не соответствующей ценнику.

ВАЖНО! Изготовитель, продавец обязан своевременно предоставить потребителю необходимую информацию о цене предлагаемого товара в рублях.

В магазинах ценник на товаре (стеллаже) является публичной офертой, поэтому продавец обязан продать Вам товар именно по цене, которая в этой оферте указана. Даже если покупка совершена и пробит чек, продавец обязан вернуть покупателю разницу.

Если Вы столкнулись с таким нарушением, и продавец отказывается вернуть разницу оплаченной стоимости товара и цены, указанной на ценнике, то необходимо изложить свои требования в виде письменной претензии в адрес администрации, а также в Книге отзывов и предложений. В случае отказа администрации магазина вернуть денежные средства, Вы вправе обратиться с жалобой в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве по месту нахождения продавца, приложив к обращению копию кассового чека, фотографию ценника (забирать его нельзя), копию претензии в адрес продавца (либо фото жалобы в книге отзывов и предложений), а также в суд по своему месту жительства.

4. Установление продавцом различной стоимости товара в зависимости от способов их оплаты.

ВАЖНО! При оплате товаров продавцу запрещено устанавливать в отношении одного вида товаров различные цены в зависимости от способа их оплаты посредством наличных расчетов или в рамках применяемых форм безналичных расчетов.

В случае нарушения установленного права потребителя необходимо обратиться с письменным заявлением в территориальный отдел Управления Роспотребнадзора по г. Москве по месту нахождения организации с указанием ее юридического наименования и адреса.

ФБУЗ «ЦЕНТР ГИГИЕНЫ И ЭПИДЕМИОЛОГИИ В ГОРОДЕ МОСКВЕ»

Прием граждан ведется по предварительной записи по телефону, а также через официальный сайт ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в городе Москве», раздел «Защита прав потребителей».

Адрес: 129626, г. Москва, Графский пер., д.4, стр.2, 3, 4

тел.: 8(495) 687-39-61

e-mail: fguz@mossanepid.ru,

<http://www.mossanexpert.ru>

Часы работы:

понедельник-пятница с 9-00 до 17-30.

ПАМЯТКА ПОТРЕБИТЕЛЮ

**Порядок действий
при нарушении прав
потребителя при
покупке
продовольственных товаров**

Адрес страницы: <http://koptevo.mos.ru/ads/ads/detail/8887414.html>

[Управа района Коптево города Москвы](#)