



## Обобщенная информация о мероприятиях общественного контроля, проведенных в магазинах торговой сети «ДИКСИ» в городе Москве

### **I. Общая информация о проделанной работе.**

Общественными контролерами Московского регионального отделения Объединения потребителей России в апреле 2017 года были проведены мероприятия общественного контроля за соблюдением прав потребителей и требований действующего законодательства в магазинах торговой сети «ДИКСИ» (АО «Дикси Юг»), расположенных в г. Москве по следующим адресам:

1. Красностуденческий пр., 2;
2. Чистопрудный бульвар, дом 1а;
3. ул. Нижняя Масловка, д. 8;
4. Ленинградский проспект, д. 77;
5. Симферопольский бульвар, д. 4.

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

- Законом РФ «О защите прав потребителей»;
- Правилами продажи отдельных видов товаров, утвержденными постановлением Правительства РФ № 55 (далее по тексту – Правила продажи отдельных видов товаров);
- 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).

Предметом общественного контроля являлось: соблюдение прав потребителей на безопасность и качество реализуемых в торговой сети «ДИКСИ» товаров, на получение необходимой и своевременной информации о продавце и предлагаемой продукции, предоставление товарно-сопроводительных документов; соблюдение обязательных требований к организации и осуществлению торговой деятельности АО «Дикси Юг».

На каждом мероприятии производилась фото и видео съемка действий контролеров и выявленных нарушений. Результаты мероприятий фиксировались в Бланках общественного контроля, а также в Книгах отзывов и предложений посещенных контролерами магазинов «ДИКСИ».

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

Практически все нарушения, выявленные в ходе мероприятий общественного контроля в Московской службой общественного контроля Объединения потребителей России в магазинах «ДИКСИ», носят однотипный и систематический характер и являются потенциальной угрозой причинения вреда здоровью и жизни потребителей.

Общественными контролерами зафиксированы следующие общие для всех магазинов «ДИКСИ» нарушения:

**1.** Потребителям не обеспечивается возможность правильного выбора товара в виду отсутствия определенного законом объема информации о продукции – в основном, о конфетах, реализуемых вразвес, и плодоовощной продукции.

В доступном и удобном для обозрения месте, а также на ценниках до потребителей не доводилась информация:

- о дате изготовления, сроке и условиях хранения, о составе конфет;

– о месте произрастания овощей и фруктов и их изготовителе (импортере).

Нарушение требований ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», пунктов 11, 14, 15, 32 Правил продажи отдельных видов товаров, ст. 3,4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки».

**2.** Общественным контролерам не предоставлялась информация об обязательном подтверждении соответствия всех реализуемых в магазине товаров, а также товарно-сопроводительная документация, позволяющая обеспечить прослеживаемость продукции от изготовителя до магазина.

Нарушение ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 12 Правил продажи отдельных видов товаров, ст. 5 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

**3.** Не соблюдаются условия хранения и реализации, чаще всего, молочной продукции, установленные производителями.

Практически во всех магазинах молочная продукция, температурный режим хранения которой составляет от + 2 до + 6 градусов, находится в коробках или тележках, выставленных в торговом зале при температуре от + 18 до + 22 градусов.

Возможность оценить и проконтролировать соблюдение температурного режима для потребителей во всех магазинах, практически, отсутствует, так как термометры холодильных камер располагаются на них на высоте более чем 2 метра.

Нарушение положений ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 6 Правил продажи отдельных видов товаров и ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

**4.** У большинства обслуживающего персонала неопрятна санитарная одежда, частично отсутствуют именные бейджи, включая администраторов.

Нарушение положений Национального стандарта РФ ГОСТ Р 51305-2009 «Услуги торговли. Требования к персоналу».

**5.** В части магазинов была обнаружена пищевая продукция, предназначенная к реализации, с истекшими сроками хранения или с признаками порчи (в поврежденной упаковке).

Нарушение ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 6 Правил продажи отдельных видов товаров и ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции».

Указанное нарушение свидетельствует также о том обстоятельстве, что продавец до подачи товаров в торговый зал не проводит проверку качества товаров по внешним признакам в нарушение п. 35 Правил продажи отдельных видов товаров.

**6.** Во всех магазинах в реализации выявлена продукция, информация о фактах фальсификации которой регулярно размещается на портале Роспотребнадзора – <http://zpp.rosпотребнадзор.ru/> (например, сливочное масло производства Озерецкого молочного комбината).

### **III. Результаты проведенных мероприятий.**

По результатам общественного контроля, проведенного в магазинах торговой сети «ДИКСИ», юристы Московского отделения Объединения потребителей России приходят к следующим выводам:

**1)** Выявленные нарушения свидетельствуют о том обстоятельстве, что в нарушение ст. 7 Закона РФ «О защите прав потребителей» и п. 6 Правил продажи отдельных видов товаров, продавец не располагает необходимым оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с законодательством РФ о техническом регулировании сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров.

2) В магазинах «ДИКСИ» не соблюдаются основные права потребителей, отсутствуют гарантии безопасности и качества реализуемой пищевой продукции, что является потенциальной угрозой причинения вреда здоровью и жизни потребителей.

Московским отделением Объединения потребителей России в целях недопущения причинения возможного вреда жизни и здоровью потребителей и дальнейшего нарушения их прав в отношении АО «Дикси ЮГ» вынесено 5 общественных требований о незамедлительном прекращении выявленных в ходе общественного контроля нарушений. На исполнение указанного требования был предоставлен разумный срок.

В конце апреля 2017 года был проведен повторный мониторинг перечисленных выше магазинов. Общественными контролерами было зафиксировано, что выявленные ранее нарушения не устранены, права потребителей и требования законодательства продолжают нарушаться со стороны АО «Дикси Юг».

С целью прекращения нарушений прав потребителей, а также привлечения АО «Дикси Юг» к административной ответственности Московским региональным отделением Объединения потребителей России будут направлены обращения в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, а также поданы иски в суд.

Материал подготовлен  
Председателем Совета Московского отделения  
Объединения потребителей России  
Старостиной Н.С.  
Апрель 2017 г.