



Исх. 204 от 27 декабря 2018 года

**Префекту  
Северного административного округа  
города Москвы  
Степанову В.В.**

**ОБЩЕСТВЕННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ  
о нарушениях прав потребителей ООО «Копейка-Москва»  
при осуществлении торговли в магазине «Пятерочка»,  
расположенном на ул. Расковой, дом 14**

В порядке ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей», уведомляю Вас о результатах проведенного контролерами московского отделения Объединения потребителей России 20 ноября 2018 года мероприятия общественного контроля за соблюдением ООО «Копейка-Москва» прав потребителей и требований действующего законодательства при осуществлении торговой деятельности в магазине «Пятерочка» по адресу: г. Москва, ул. Расковой, дом 14.

Мероприятия общественного контроля проводились в связи с размещенной в сети Интернет жителями района Беговой города Москвы информацией о нарушениях прав потребителей в указанном магазине, в том числе при продаже товаров по акциям, «двойных пробивках» товаров кассирами, а также неуважительном отношении к покупателям.

В мероприятии также принимали участие депутат Совета депутатов муниципального округа Беговой в г. Москве Андрианова З.А., председатель Объединения потребителей России Корягин А.Е. и председатель местного отделения Объединения потребителей России в САО г. Москвы Калашникова Ю.М.

В ходе мероприятия были выявлены нарушения прав потребителей, подтверждающие обоснованность недовольства граждан, а именно:

1) Отсутствие полной и достоверной информации на реализуемую плодоовощную продукцию – о месте произрастания, о производителе (импортере) и адресе его местонахождения.

(Нарушение ст. 17 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ст. 4 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 022/2011 «Пищевая продукция в части ее маркировки», ст. 8, 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 11, 32, 34 Правил продажи отдельных видов товаров).

2) Ценники на товары размещены не в соответствии с размещением товаров. Цена, указанная на ценниках на некоторые товары, не совпадает с ценой товара, пробиваемой на кассе.

(Нарушение ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 19 Правил продажи отдельных видов товаров).

3) Несоблюдение условий хранения реализуемой пищевой продукции в торговом зале магазина.

Продукция, в том числе скоропортящаяся, которая не помещается на полках холодильников, располагается в проходах торгового зала в транспортной таре (картонных коробках). Подобный способ хранения не позволяет обеспечить соблюдение температурного режима, установленного изготовителем для сохранения безопасности и качества такой продукции в течение всего срока годности.

(Нарушение ст. 17 Технического регламента Таможенного союза ТР ТС 021/2011 «О безопасности пищевой продукции», ст. 4, 7 Закона РФ «О защите прав потребителей», п. 6 Правил продажи отдельных видов товаров).

4) Общественными контролерами были также отмечены нарушения санитарно-эпидемиологических требований и норм противопожарной безопасности:

– несоблюдение правил товарного соседства – товары бытовой химии располагаются на стеллажах в непосредственной близости с продуктами питания;

– неудовлетворительное санитарно-техническое состояние и санитарное содержание торгового зала магазина (грязные полы и стены, грязное холодильное и морозильное оборудование),

– затаренность торгового зала (в беспорядке в проходах между стеллажами с продукцией хранится пустая картонная тара, поддоны).

– путь к запасному выходу заставлен упаковками газированной воды, подход к нему невозможен.

5) В «Уголке потребителя» отсутствовала установленная информация, а именно – не было закона РФ «О защите прав потребителей», Книга жалоб была оформлена на другое юридическое лицо, также в ней отсутствовали записи о принятых мерах по нескольким жалобам потребителей.

В ходе проведения мероприятия производилась фотофиксация выявленных нарушений. Фотографии размещены в открытом доступе в социальной сети Facebook в группе, посвященной району Беговой, по ссылке [https://www.facebook.com/groups/begivoj/?multi\\_permalink=948673985334192&comment\\_id=948830888651835&notif\\_id=1542802758683999&notif\\_t=feedback\\_reaction\\_generic](https://www.facebook.com/groups/begivoj/?multi_permalink=948673985334192&comment_id=948830888651835&notif_id=1542802758683999&notif_t=feedback_reaction_generic), пост «О посещении магазина "Пятерочка" после публикаций пострадавших потребителей» размещен модератором группы Калашниковой Ю.М. 20 ноября 2018 года в 16.35.

Особо необходимо отметить, что директор магазина «Пятерочка» Устьян П.Г. отказалась общаться с представителями Объединения потребителей России, скрывшись в подсобном помещении. Вместе с тем, перед началом мероприятия Устьян П.Г. было предложено оказать содействие контролерам в проведении мероприятия и предоставлении необходимой информации, также было разъяснено ее право, как директора магазина, участвовать в проведении общественного контроля или наблюдать за ходом мероприятия с целью обеспечения его объективности. Директор магазина отказалась от какого-либо взаимодействия, сообщив, что ей ничего не известно о регулярных нарушениях прав потребителей, о введении в заблуждение покупателей относительно цены реализуемых товаров. Подобное заявление директора магазина говорит об отсутствии работы с жалобами потребителей, изложенными в Книге отзывов и предложений магазина, и их явном и систематическом игнорировании, что подтверждается отсутствием ответов на эти жалобы и является нарушением Правил продажи отдельных видов товаров, ответственность за которое предусмотрена статьей 14.15 КоАП РФ.

Результаты общественного контроля подтвердили нарушения, о которых в сети Интернет и в Книге жалоб магазина сообщали жители района Беговой.

Количество выявленных общественными контролерами нарушений свидетельствует о несоблюдении и незаинтересованности в соблюдении руководством и персоналом магазина законодательства о защите прав потребителей, правил продажи и санитарных норм при осуществлении торговли пищевой продукцией. Таким образом, создается реальная угроза безопасности посетителей магазина (из-за заваленного коробками запасного выхода, расставленного на проходах товара) и реализации пищевой продукции, качество которой может быть опасно для здоровья и жизни потребителей.

Обобщенная информация о результатах общественного контроля Объединением потребителей России в виде официального заявления была направлена депутату Совета депутатов муниципального округа Беговой в г. Москве Андриановой З.А. для принятия мер в рамках полномочий депутата по пресечению нарушений прав потребителей при осуществлении ООО «Копейка-Москва» розничной торговли в магазине «Пятерочка» по адресу: г. Москва, ул. Расковой, дом 14..

В целях надлежащего и объективного рассмотрения обращения и реализации полномочий, предусмотренных Законом г. Москвы "Об организации местного самоуправления в городе Москве" и Уставом муниципального округа Беговой депутатом Совета депутатов Андриановой З.А. для рассмотрения жалобы на 19 декабря 2018 года была назначена встреча, к участию в которой в письменном виде были приглашены директор магазина «Пятерочка» Устьян П.Г. и представители Объединения потребителей России. На обозначенную встречу Устьян П.Г. не явилась, о чем не уведомила Андрианову З.А., выразив таким образом неуважение к депутату представительного органа местного самоуправления и воспрепятствовав ему реализовать свои полномочия.

В этот же день 19 декабря 2018 в магазине «Пятерочка» по указанному выше адресу был проведен общественный мониторинг, который показал, что выявленные 20 ноября 2018 г. нарушения устранены лишь частично: освобожден путь к запасному выходу, частично освобождены эвакуационные пути и проходы между стеллажами; ценники на товары размещены в соответствии с размещением лишь части товаров; усилен контроль за качеством расположенной в торговом зале плодоовощной продукции, предназначенной для реализации; санитарное состояние торгового зала улучшилось (видимо, стали чаще мыть полы и торговое оборудование).

Основная же масса выявленных ранее нарушений не устранена, права потребителей не соблюдаются в полной мере. Так, в «Уголке потребителя» отсутствовал Закон РФ «О защите прав потребителей», Книга отзывов и предложений магазина также не была приведена в надлежащий вид (указано «чужое» юрлицо), обращения потребителей не рассмотрены и оставлены директором магазина без внимания. Во время проведения мониторинга Устьян П.Г. - со слов сотрудников магазина - на рабочем месте отсутствовала.

Дополнительно информирую о том, что московским региональным отделением Объединения потребителей России в марте 2013 года в указанном магазине уже проводилось мероприятие общественного контроля, при котором были выявлены аналогичные нарушения, о чем были уведомлены глава управы района Беговой города Москвы Ткаченко В.А., Префект САО г. Москвы Базанчук В.И., Управление Роспотребнадзора по г. Москве и Прокуратура города Москвы. Таким образом, нарушения прав потребителей в магазине «Пятерочка» являются регулярными и носят системный характер.

На основании вышеизложенного, в порядке ст. 45 Закона РФ «О защите прав потребителей» и в соответствии с п. 1.10 Положения о Префектуре административного округа города Москвы, прошу Вас представить в Управление Роспотребнадзора по г. Москве, предложение по проведению внеплановой проверки магазина «Пятерочка» (ООО «Копейка Москва», ОГРН 1027739014930), расположенного на территории САО г. Москвы по адресу: ул. Расковой, д. 14.

Со своей стороны информируем Вас о том, что региональное отделение Объединения потребителей России по г. Москве так же направило информацию о результатах общественного контроля в вышеуказанном магазине в Управление Роспотребнадзора по городу Москве.

Считаем, что совместное информирование органов исполнительной власти города Москвы, уполномоченных на осуществление контроля (надзора), Префектурой САО г. Москвы и московским отделением Объединения потребителей России ускорит процесс проведения проверки магазина «Пятерочка» (ООО «Копейка Москва», ОГРН 1027739014930) по адресу: г. Москва, ул. Расковой, д. 14, и, следовательно, ускорит пресечение нарушений прав потребителей и привлечение виновных лиц к ответственности..

О результатах рассмотрения настоящего Общественного уведомления и принятых мерах прошу проинформировать региональное отделение Объединения потребителей России в г. Москве по электронному адресу: [opr@inbox.ru](mailto:opr@inbox.ru).

Председатель регионального отделения  
Объединения потребителей России в г. Москве

Старостина Н.С.