**Защита прав потребителей в предприятиях торговли продовольственными товарами**

Одними из самых востребованных товаров являются продовольственные товары. Главной целью их приобретения человеком является поддержание жизнедеятельности его организма. Для того что бы достичь указанной цели, приобретаемые продовольственные товары должны быть качественны и безопасны. Качество и безопасность продовольственных товаров обеспечивается контролем государственных органов за соблюдением законодательства РФ о производстве и продаже продовольственных товаров, а также контролем самих потребителей за тем, что и как им продают. В целях оказания помощи потребителям, при приобретении ими продовольственных товаров, нами разработаны ряд рекомендаций.

Согласно ст. 10 Закона РФ О защите прав потребителей, а также п. 10 Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 04.10.2012) Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации предприятия торговли обязаны довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.
Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах, например, в виде информационных стендов Уголок потребителя.

Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

Также, согласно п.п. 12-15 Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 04.10.2012), с учетом соответствующих изменений, внесенных Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1007 продавец обязан по требованию потребителя ознакомить его с товарно-сопроводительной документацией на товар, содержащей по каждому наименованию товара сведения об обязательном подтверждении соответствия согласно законодательству Российской Федерации о техническом регулировании (сертификат соответствия, его номер, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или сведения о декларации о соответствии, в том числе ее регистрационный номер, срок ее действия, наименование лица, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью поставщика или продавца с указанием его места нахождения (адреса) и телефона. Продавец должен предоставить также другую информацию о товарах, предусмотренную федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

Информация о товаре, его изготовителе и продавце должна доводиться до сведения покупателя способами, установленными федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а если указанными актами они не определены, то способами, принятыми для отдельных видов товаров.

Объем обязательной информации о товаре, его изготовителе, передаваемой покупателю вместе с товаром (на товаре, потребительской таре, упаковке, ярлыке, этикетке, в технической документации), должен соответствовать требованиям федеральных законов, иных нормативных правовых актов Российской Федерации. Информация о продавце, товарах и их изготовителях доводится до сведения покупателей на русском языке, а дополнительно, по усмотрению продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и языках народов Российской Федерации.

Любая другая полезная информация или объявление являются не обязательными, но желаемыми и нужными для потребителей.

Покупатель, решивший воспользоваться своим правом на отзыв о работе предприятия должен иметь возможность сделать запись в Книге отзывов и предложений. Такие жалобы должны рассматриваться администрацией, и в письменном виде давать ответ покупателю о принятых мерах по данной жалобе в течении 10 дней.

Продукты питания должны быть качественными и безопасными. При покупке продуктов питания потребители должны больше внимания обращать на информацию об изготовителе на упаковке: срок годности, условия хранения, состав продукта и т.д. (основание - ГОСТ Р 51074-2003 Продукты пищевые. Информация для потребителей, в котором предъявляются требования к маркировке по каждому виду продукта).

К сожалению, в магазинах, а также крупных супермаркетах, могут встречаться случаи реализации продовольственных товаров с истекшими сроками годности или продуктов питания с признаками порчи, одной из причин которой является несоблюдение температурного режима хранения, указанного на этикетке. При покупке товаров потребитель имеет право ознакомиться с документами, подтверждающими их происхождение, качество и безопасность (декларация о соответствии или сертификат о соответствии).

**Не рекомендуется покупать продукты:**

- если повреждена потребительская упаковка;

- информация на ней не поддается прочтению;

- невозможно определить срок годности продукта;

- если скоропортящиеся продукты хранятся без холода.

- температура хранения продуктов отличается от температуры, указанной изготовителем на этикетке.

**Продукты, реализация которых запрещена:**

- сроки годности, на которые уже истекли;

- не имеют маркировки;

- с признаками порчи;

- без документов, подтверждающих происхождение, качество и безопасность.

Продавец обязан своевременно в наглядной и доступной форме довести до сведения покупателя необходимую и достоверную информацию о товарах, в соответствии с требованиями ст. 10 Закона РФ О защите прав потребителей, п. 11 Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 N 55 (ред. от 04.10.2012) Об утверждении Правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации

При наличии на потребительской упаковке даты выработки продукта и нескольких сроков годности при различных температурных режимах хранения, выбирается тот срок, который соответствует температуре хранения данного продукта. Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров (по предварительным заказам, продажа товаров на дому и другие формы) п. 16 постановления Правительства РФ от 19.01.1998 года №55 Правила продажи отдельных видов товаров.

Цены товаров, реализуемых продавцом, а также иные условия договора должны быть одинаковыми для всех покупателей, за исключением случаев, когда федеральными законами или иными нормативными правовыми актами допускается предоставление льгот для отдельных категорий покупателей. Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

При продаже товаров, осуществляемой посредством разносной торговли, представитель продавца обязан иметь прейскурант, заверенный подписью лица, ответственного за его оформление, и печатью продавца, с указанием наименования и цены товаров, а также предоставляемых с согласия покупателя услуг.

Внимательно осмотрите все цены, указанные в кассовом чеке. Иногда бывает так, что в ценнике указана одна цена, а в кассовом чеке совершенно другая. Продать товар Вам обязаны по той цене, которая указана именно в ценнике. Чаще всего, это может происходить по вине продавцов, которые своевременно не внесли изменения в ценники на товары в торговом зале при изменении цены товаров.

***После покупки обязательно возьмите кассовый чек!***

Но, даже если Вы его забыли взять или случайно потеряли, отсутствие у потребителя кассового или товарного чека, либо иного документа, удостоверяющих факт и условия покупки товара, не является основанием для отказа в удовлетворении его требований (ст. 18 Закона РФ О защите прав потребителей).

Для оперативного решения проблемы, возникшей в предприятии продовольственной торговли, покупатель может написать заявление в Книге отзывов и предложений, которая должна выдаваться по первому требованию. В случае невыполнения Продавцом законных требований, покупатель вправе также обратиться в территориальный орган федерального органа исполнительной власти РФ соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляющий мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры (Роспотребнадзор) или в суд общей юрисдикции.

**Согласно ст. 17 Закона РФ О защите прав потребителей иски о защите прав потребителей могут быть предъявлены по выбору истца в суд по месту:**

- нахождения организации, а если ответчиком является индивидуальный предприниматель, - его жительства;

- жительства или пребывания истца;

- заключения или исполнения договора.

- Если иск к организации вытекает из деятельности ее филиала или представительства, он может быть предъявлен в суд по месту нахождения ее филиала или представительства.

- Потребители, иные истцы по искам, связанным с нарушением прав потребителей, освобождаются от уплаты государственной пошлины в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах.

*Филиал ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Кемеровской области» в городе Анжеро-Судженске, Ижморском и Яйском районах*