



ПРАВИТЕЛЬСТВО ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 05 декабря 2019 г. № 39-10

Об утверждении Правил торгового обслуживания

С целью установления требований к организации и осуществлению торговли, соблюдения прав потребителей относительно надлежащего качества товаров и уровня торгового обслуживания в Донецкой Народной Республике, руководствуясь пунктом 4 части 2 статьи 4, пунктом 6 части 1 статьи 5 Закона Донецкой Народной Республики от 02 февраля 2018 года № 215-ІНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», статьей 20 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей» Правительство Донецкой Народной Республики

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Правила торгового обслуживания (прилагаются).
2. Настоящее Постановление вступает в силу со дня официального опубликования.

Председатель Правительства

А.Е. Ананченко

УТВЕРЖДЕНЫ

Постановлением Правительства
Донецкой Народной Республики
от 05 декабря 2019 г. № 39-10

Правила торгового обслуживания

I. Общие положения

1.1. Настоящие Правила торгового обслуживания (далее - Правила) определяют требования к осуществлению приема, хранения, подготовки к продаже и продажи продовольственных и непродовольственных товаров через розничную торговую сеть и направлены на обеспечение прав потребителей относительно уровня торгового обслуживания и обеспечения качества и безопасности товаров на территории Донецкой Народной Республики.

1.2. Действие настоящих Правил распространяется на всех субъектов хозяйствования (юридических лиц независимо от организационно-правовой формы и формы собственности и физических лиц-предпринимателей), которые зарегистрированы на территории Донецкой Народной Республики в установленном порядке (далее – субъект хозяйствования) и осуществляют торговую деятельность.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие основные понятия:

1) торговый (демонстрационный) зал - торговое помещение для показа, выбора товаров и обслуживания потребителей, которое охватывает площадь для размещения торгово-технологического оборудования, узлов расчета, рабочих мест продавцов и площадь для потребителей;

2) ярлык цены (ценник) - средство, с помощью которого субъект хозяйствования информирует потребителя о товаре, имеющемся в продаже, и о его розничной цене.

Иные термины, используемые в настоящих Правилах, используются в значениях, определённых Законом Донецкой Народной Республики от 02 февраля 2018 года № 215-ІНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», Законом Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей» и иными нормативными правовыми актами Донецкой Народной Республики.

1.4. Продажа товаров осуществляется через торговые объекты, методом самообслуживания, по предварительному заказу потребителей (в магазине, при

помощи средств дистанционной связи), путем индивидуального обслуживания потребителей и другими методами.

1.5. Субъект хозяйствования должен оборудовать складские, торговые объекты специальным торгово-технологическим оборудованием и инвентарём в количестве и по видам, обеспечивающим необходимые требования для приёма, хранения, подготовки к продаже, демонстрации и продажи продовольственных и непродовольственных товаров, позволяющим обеспечить состояние торговых объектов в соответствии с санитарно-гигиеническими, технологическими и противопожарными нормами надлежащего хранения материальных ценностей, создать условия для использования регистраторов расчетных операций согласно Закону Донецкой Народной Республики от 06 мая 2017 года № 177-ІНС «О регистрации расчётных операций при осуществлении наличных и (или) безналичных расчётов».

Субъект хозяйствования должен обеспечивать размещение товаров с учетом планов помещений без загромождения торгового (демонстрационного) зала.

При хранении товаров в складских помещениях и размещении их в торговом зале субъект хозяйствования или его работники обязаны соблюдать принцип товарного соседства.

1.6. Режим работы торгового объекта устанавливается субъектом хозяйствования самостоятельно согласно статье 9 и статье 12 Закона Донецкой Народной Республики от 02 февраля 2018 года № 215-ІНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения».

1.7. На фасаде торгового объекта размещается вывеска с названием объекта торговли и наименованием субъекта хозяйствования. Около входа в торговый объект на видном месте размещается информация о режиме работы.

1.8. В случае планируемого закрытия торгового объекта для проведения санитарных мер, ремонта, технического переоборудования и проведения других работ, субъект хозяйствования за пять рабочих дней до закрытия объекта, обязан разместить рядом с информацией о режиме работы объявление о дате и периоде закрытия.

1.9. Средства измерительной техники, используемые при продаже товаров, должны быть в исправном состоянии, иметь четкий оттиск поверочного клейма, паспорт, проходить поверку в установленном законодательством порядке.

1.10. По требованию потребителя, продавец обязан предоставить ему документы о качестве, безопасности, цене продукции согласно части 4 статьи 17 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей». Контрольно-измерительные приборы должны размещаться на видном и доступном для потребителя месте, исключения составляют стационарные некапитальные объекты мелкорозничной (торговой)

сети (палатки, павильоны, киоски), нестационарные (передвижные) объекты мелкорозничной (торговой) сети (автомагазины, торговые тележки, лотки, автоцистерны).

1.11. Субъект хозяйствования обязан обеспечить согласно статье 15 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей» предоставление потребителю необходимой, доступной, достоверной и своевременной информации о продукции, а также по требованию потребителя – дополнительной информации о наличии документов, подтверждающих их происхождение, качество и безопасность для здоровья человека.

1.12. Субъект хозяйствования должен обеспечить информирование потребителя о розничных ценах на продовольственные и непродовольственные товары с помощью ярлыков цен (ценников) на образцах продукции, находящейся в продаже в торговом (демонстрационном) зале, с учетом требований, предусмотренных статьей 15 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

Розничные цены дополнительно могут указываться на ярлыках, этикетках, упаковке, в которой товар продается потребителю, или непосредственно на самом товаре, если обозначение цены не ухудшает его товарный вид и не снижает качество товара.

1.13. На ярлыке цены (ценнике) указывается:

1) для весовых товаров – наименование субъекта хозяйствования, реализующего товар, наименование товара, страна производитель, сорт, цена в рублях за один килограмм или сто граммов;

2) для товаров или напитков, продаваемых на розлив - наименование субъекта хозяйствования, реализующего товар, наименование товара или напитка, страна производитель, сорт, цена в рублях за единицу емкости или единицу веса;

3) для штучных товаров и напитков в бутылках - наименование субъекта хозяйствования, реализующего товар, наименование товара или напитка, страна производитель, вес или емкость, сорт, цена в рублях за штуку;

4) для расфасованных товаров - наименование субъекта хозяйствования, реализующего товар, наименование товара, страна производитель, сорт, цена в рублях за один килограмм, вес единицы расфасовки, цена за единицу расфасовки;

5) для товаров, на которые цены установлены в зависимости от сортности – наименование субъекта хозяйствования, реализующего товар, наименование товара, страна производитель, сорт, цена в рублях за один метр, килограмм, штуку или единицу расфасовки.

На обратной стороне ярлыка цены (ценника) должна быть подпись материально-ответственного лица, дата заполнения, печать в случае ее наличия.

1.14. Расчеты за проданные товары осуществляются в наличной и/или в безналичной форме согласно Закону Донецкой Народной Республики от 06 мая 2017 года № 177-ІНС «О регистрации расчетных операций при осуществлении наличных и (или) безналичных расчетов».

1.15. Субъектам хозяйствования запрещается безосновательное изъятие, сокрытие или задержание реализации выставленных для продажи товаров.

II. Общие требования к осуществлению продажи продовольственных товаров

2.1. Торгово-технологическое оборудование, используемое при продаже продовольственных товаров, должно обеспечивать сохранение их качества, безопасности и товарного вида в течение всего срока их реализации. Запрещается принимать, хранить и продавать скоропортящиеся продовольственные товары при отсутствии холодильного оборудования.

2.2. Транспортные средства для перевозки продовольственных товаров должны иметь санитарный паспорт, быть чистыми, в исправном состоянии.

2.3. Работники, осуществляющие транспортировку, хранение и продажу продовольственных товаров, должны пройти профессиональную гигиеническую подготовку согласно части 1 статьи 35 Закона Донецкой Народной Республики от 02 февраля 2018 года № 215-ІНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения».

В торговом (демонстрационном) зале работники, непосредственно связанные с обслуживанием покупателей (потребителей), должны находиться в единой форменной одежде и головном уборе, отвечающей требованиям санитарного законодательства.

Работники подлежат обязательным медицинским осмотрам. Каждый работник должен иметь личную медицинскую книжку установленного образца. Работники, которые не прошли медицинское обследование, к работе не допускаются.

Работники торгового зала обязаны иметь карточку с указанием должности и имени в наглядном для потребителя месте.

2.4. В торговом объекте субъект хозяйствования должен обеспечить наличие следующих документов: эксплуатационного разрешения главного государственного санитарного врача административной территории, на которой расположен объект, эксплуатационного разрешения соответствующего главного государственного инспектора ветеринарной медицины (в случаях осуществления субъектом хозяйствования деятельности по производству и

(или) обороту пищевых продуктов, подконтрольных ветеринарной службе), журнала учета регистрации проверок, копии свидетельства о государственной регистрации субъекта хозяйствования, копии лицензий на право розничной торговли алкогольной продукцией и табачными изделиями (получение которых предусмотрено действующим законодательством Донецкой Народной Республики), копии согласования на право организации торговой деятельности, общественного питания и бытового обслуживания населения, книги отзывов и предложений установленного образца, личных медицинских книжек работников.

2.5. Реализация продовольственных товаров осуществляется только при их соответствии требованиям нормативных правовых актов относительно показателей качества и безопасности. Некачественные и опасные продовольственные товары подлежат немедленному изъятию из обращения по решению собственника продукции, а дальнейшие пути обращения с ней осуществляются в соответствии с Законом Донецкой Народной Республики от 18 августа 2016 года № 146-ІНС «Об изъятии из обращения, переработке, утилизации, уничтожении или дальнейшем использовании некачественной и опасной продукции».

Этикетирование нефасованных пищевых продуктов осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами и/или техническими регламентами для определенных пищевых продуктов.

2.6. Субъект хозяйствования обязан осуществлять реализацию продовольственных товаров только в течение сроков их годности к употреблению, определенных техническими нормативными правовыми актами для определенных видов продуктов.

Запрещается реализация продовольственных товаров, которые не имеют маркировки, надлежащего товарного вида, с истекшим сроком годности или срок годности на которые не определен производителем, а также качество которых снизилось вследствие нарушения целостности или деформирования тары (упаковки), при наличии посторонних запахов, видимых инородных примесей или предметов, плесени, признаков намокания, загрязнённых продуктами жизнедеятельности грызунов и насекомыми.

2.7. Отпуск весовых товаров, не имеющих индивидуальной упаковки, осуществляется в чистой упаковочной таре (пакетах).

2.8. В случае приобретения потребителем продовольственных товаров ненадлежащего качества субъект хозяйствования обязан заменить их на товары надлежащего качества или вернуть потребителю уплаченные им деньги, если недостатки обнаружены в пределах срока годности, в соответствии с требованиями части 8 статьи 8 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

Продовольственные товары надлежащего качества обмену и возврату не подлежат согласно Постановлению Совета Министров Донецкой Народной

Республики от 31.05.2016 № 7-22 «О реализации отдельных положений Закона Донецкой Народной Республики «О защите прав потребителей».

2.9. Субъект хозяйствования в торговом (демонстрационном) зале розничной торговли продовольственными товарами на видном и доступном для потребителя месте должен оборудовать информационный стенд («уголок покупателя» или «уголок потребителя»), где размещаются: копия свидетельства о государственной регистрации субъекта хозяйствования, его контактные данные, копии лицензий на право розничной торговли алкогольной продукцией и табачными изделиями (получение которых предусмотрено действующим законодательством Донецкой Народной Республики), копия согласования на право организации торговой деятельности, общественного питания, бытового обслуживания населения, книга отзывов и предложений установленного образца, распечатанный текст Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей», распечатанный полный текст настоящих Правил, адреса и номера телефонов органов, обеспечивающих защиту прав потребителей, эксплуатационное разрешение главного государственного санитарного врача административной территории, на которой расположен объект, эксплуатационное разрешение соответствующего главного государственного инспектора ветеринарной медицины (в случаях осуществления субъектом хозяйствования деятельности по производству и (или) обороту пищевых продуктов, подконтрольных ветеринарной службе).

III. Общие требования к осуществлению продажи непродовольственных товаров

3.1. Реализация непродовольственных товаров осуществляется только при наличии документов, подтверждающих их соответствие требованиям нормативных правовых актов относительно показателей качества и безопасности согласно Закону Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.2. До подачи товара в торговый (демонстрационный) зал продавец проводит подготовку товара к продаже (распаковку, проверку целостности индивидуальной упаковки, пломб предприятия-производителя, наличия маркировки, чистку, утюжку, проверку наличия инструкций по эксплуатации, технических паспортов, гарантийных талонов, комплектности изделий, проверку работы в действии и другие действия, связанные с подготовкой товара к продаже).

3.3. В случае отсутствия маркировки на отдельных изделиях или отсутствия пломбы предприятия-производителя, загрязнения, нечеткости записи, повреждения (потертости) маркировки предприятия-производителя субъект хозяйствования переносит данные маркировки на этикетку и (или) ярлык, который удостоверяется подписью лица, ответственного за прием

товара. Этикетка и (или) ярлык прикрепляется к товару или предоставляется потребителю одновременно с товаром.

3.4. Согласно требованиям статьи 17 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей» продавец обязан всячески содействовать потребителю в свободном выборе продукции, сопутствующих услуг и форме ее оплаты, по его требованию произвести проверку качества, безопасности, комплектности, меры, веса и цены товаров с предоставлением ему документов, подтверждающих качество.

В торговом (демонстрационном) зале должны быть выставлены имеющиеся у субъекта хозяйствования товары или их образцы в полном ассортименте.

Продавец обязан проверить исправность изделия, продемонстрировать по мере возможности его работу и ознакомить потребителя с правилами пользования.

3.5. При продаже товара, подлежащего гарантийному ремонту (обслуживанию) или гарантийной замене, продавец обязан обеспечить выполнение требований потребителя, предусмотренных статьями 6, 7, 8 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.6. Отпуск товаров производится в упакованном виде, если иное не установлено договором купли-продажи или иными договорными отношениями сторон. Упаковка товаров должна обеспечивать сохранность товаров и отвечать требованиям, установленным техническими нормативными правовыми актами.

3.7. Выбранные потребителем непродовольственные товары по договоренности с работниками субъекта хозяйствования могут храниться в торговом (демонстрационном) зале с указанием на выписанном товарном чеке времени оплаты. Если потребитель не внес плату в определенное время, товар поступает в продажу.

Приобретенные крупногабаритные товары (мебель, строительные материалы, пианино, холодильники, стиральные машины и т. п.) потребитель вправе оставить на хранение у субъекта хозяйствования на согласованный срок путем заключения договора хранения соответствующего товара. К оставленному на хранение товару прилагается копия расчетного документа, на которой указывается срок хранения, а на самом товаре размещается табличка с надписью «Продано». Субъект хозяйствования в течение указанного срока несет ответственность за сохранность и качество товара.

3.8. Субъект хозяйствования имеет право на основании письменного заявления потребителя оказывать сопутствующие услуги (сбор, установка, доставка, упаковка товара и т. д.). Информация о перечне товаров и стоимости сопутствующих услуг предоставляются потребителю при продаже товаров.

3.9. Доставленные потребителю товары могут приниматься им согласно данным, указанным в расчетном документе.

Доставка товаров потребителю оформляется документом с указанием наименования субъекта хозяйствования, фамилии потребителя, места доставки товара, даты оформления заказа, названия товара, артикула, количества предметов, видов и стоимости предоставляемых услуг, времени их выполнения и т. п.

3.10. Доставка товаров может осуществляться в срок не позднее семи дней с момента оформления покупки, если иной срок не установлен по договоренности сторон.

В случае, когда доставка не произведена ввиду отсутствия потребителя в обусловленном месте и в обусловленное время, повторная доставка осуществляется в срок по договоренности сторон.

Днем передачи товара считается день доставки товара потребителю, а если товар требует специальной установки (подключения) или сборки — день их осуществления при наличии подписи потребителя в сопроводительной документации. Одновременно потребителю представляются документы с указанием гарантийного срока (технический паспорт и т. п.).

В случае выявления несоответствия товаров условиям продажи (данным, указанным в расчетном документе), некомплектных или товаров ненадлежащего качества потребитель может отказаться от принятия этих товаров. В этом случае оформляется акт, в котором указываются причины отказа. На основании акта субъект хозяйствования должен доставить потребителю товары без недостатков или вернуть стоимость товаров и услуг.

Расходы, связанные с заменой товаров, осуществляются за счет субъекта хозяйствования (продавца, производителя, предприятия, выполняющего их функции).

В случае некачественной сборки и установки товара потребитель может требовать бесплатного устранения недостатков в течение четырнадцати дней с даты их выявления или в другой срок по согласованию сторон.

3.11. Субъект хозяйствования обеспечивает установку, включение и пуск сложной бытовой техники, если технической документацией и правилами пользования ими не допускаются включение и пуск их непосредственно потребителем, а также сборку мебели у потребителя в случае, если это предусмотрено договором купли-продажи, заключенным между продавцом и потребителем.

3.12. Обмен недовольственного товара надлежащего качества осуществляется в порядке, определенном статьей 9 Законом Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.13. Согласно части 1 статьи 7 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей» надлежащая

работа (применение, использование) товара, в том числе комплектующих изделий, должна обеспечиваться в течение гарантийного срока, установленного нормативными правовыми актами или договором.

3.14. В случае выявления в течение установленного гарантийного срока недостатков потребитель имеет право предъявлять требования согласно части 1 статьи 8 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.15. Субъект хозяйствования (продавец, производитель (предприятие, удовлетворяющее требования потребителя) обязан принять товар ненадлежащего качества у потребителя, выдать ему документ, подтверждающий получение товара, и удовлетворить его требования согласно части 5 статьи 8 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.16. В случае, если в течение гарантийного срока необходимо определить причины потери качества продукции, продавец (исполнитель, производитель) обязан организовать проведение экспертизы продукции согласно части 4 статьи 17 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.17. В отношении продукции, на которую гарантийные сроки или срок годности не установлены, потребитель вправе предъявить субъекту хозяйствования (продавцу, производителю, исполнителю) соответствующие требования согласно части 5 статьи 7 Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей».

3.18. Субъект хозяйствования в торговом (демонстрационном) зале розничной торговли непродовольственными товарами на видном и доступном для потребителя месте должен оборудовать информационный стенд («уголок покупателя» или «уголок потребителя»), где размещаются: копия свидетельства о государственной регистрации субъекта хозяйствования, его контактные данные, копии лицензий (в случае осуществления субъектом хозяйствования продажи товаров, торговля которыми подлежит лицензированию), копия согласования на право организации торговой деятельности, общественного питания и бытового обслуживания, книга отзывов и предложений установленного образца, распечатанный текст Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей», распечатанный полный текст настоящих Правил, адреса и номера телефонов органов, обеспечивающих защиту прав потребителей.

3.19. Работники торгового зала обязаны иметь карточку с указанием должности и имени в наглядном для потребителя месте.

IV. Контроль и ответственность за несоблюдение настоящих Правил

4.1. Контроль за соблюдением требований настоящих Правил осуществляют уполномоченные органы исполнительной власти и органы местного самоуправления в пределах их компетенции и в установленном законодательством порядке.

4.2. Субъекты хозяйствования, осуществляющие продажу продовольственных и непродовольственных товаров, и их работники обязаны соблюдать требования Конституции Донецкой Народной Республики, Закона Донецкой Народной Республики от 02 февраля 2018 года № 215-ІНС «Об основах государственного регулирования торговой деятельности, сферы общественного питания и бытового обслуживания населения», Закона Донецкой Народной Республики от 05 июня 2015 года № 53-ІНС «О защите прав потребителей», Закона Донецкой Народной Республики от 08 апреля 2016 года № 120-ІНС «О безопасности и качестве пищевых продуктов», Закона Донецкой Народной Республики от 18 августа 2016 года № 146-ІНС «Об изъятии из обращения, переработке, утилизации, уничтожении или дальнейшем использовании некачественной и опасной продукции», Закона Донецкой Народной Республики от 06 мая 2017 года № 177-ІНС «О регистрации расчетных операций при осуществлении наличных и (или) безналичных расчетов», настоящих Правил и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в сфере розничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами.

За нарушение указанных нормативных правовых актов субъекты хозяйствования и их работники несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.