**Роспотребнадзор открыл Всероссийскую «горячую линию» по вопросам защиты прав потребителей, связанных с изменением порядка размещения (выкладки) молочной продукции в торговом зале**

С 12 по 25 августа, в целях обеспечения граждан своевременной, качественной и достоверной информацией Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека открыла Всероссийскую «горячую линию» по вопросам защиты прав потребителей связанных с новыми правилами размещения (выкладки) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов в торговых сетях.

Рассмотрение обращений (жалоб) граждан является приоритетным направлением в деятельности Роспотребнадзора.

Специалисты территориальных органов Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации по телефону Единого консультационного центра будут консультировать всех желающих по вопросам, связанным с новыми правилами выкладки; действиям потребителей, если молочная продукция смешена на полке и выбор затруднителен и оформлением претензий (жалоб) на качество и безопасность предоставляемых услуг.

Операторы Единого консультационного центра будут осуществлять непрерывный прием звонков, первичную консультацию, а также по отдельным вопросам перенаправлять обратившихся в другие территориальные органы Роспотребнадзора.

Единый консультационный центр функционирует в круглосуточном режиме, **по телефону 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный),** без выходных дней на русском и английском языках.

Адреса консультационных центров и пунктов размещены на сайтах Управлений Роспотребнадзора по субъектам Российской Федерации.

**На страницах Государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (http://zpp.rospotrebnadzor.ru)** каждый потребитель может ознакомиться с информацией о выявленных специалистами Роспотребнадзора фальсифицированных продуктах, а также с рекомендациями по здоровому питанию.

Минимизация рисков для здоровья населения и защита потребителя от некачественного продукта и услуги является основной целью деятельности Роспотребнадзора.

**Как изменились молочные полки с 1 июля**

1 июля в России изменились правила продажи молочной продукции – с этого дня все продукты с содержанием растительных жиров должны размещаться отдельно от 100-процентной «молочки». Чтобы выяснить, как прошел первый месяц жизни по новым правилам и в полной ли мере торговые точки соблюдают установленные законом требования, Роскачество исследовало полки крупнейших торговых сетей и несетевых магазинов, а также провело консультации с представителями ритейла и региональными. Результаты – в отчёте Роскачества.

Роскачество продолжает активно принимать отзывы потребителей о разделении «молочных полок» в торговых точках на официальном портале Роскачества и в социальных сетях

Согласно постановлению Правительства РФ, «в торговом зале или другом месте продажи молочные, молокосодержащие и молочные составные продукты должны размещаться так, чтобы их можно было визуально отделить от других пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью «Продукты без заменителя молочного жира». При этом организации вправе самостоятельно определять способ такого разделения. В свою очередь Минпромторг совместно с Роспотребнадзором разработали специальные методические рекомендации по выкладке молочной продукции.

В соответствии с ними торговые точки могут осуществлять разделение следующими способами:

∙ выкладывать продукты с применением полочных разделителей;

∙ выкладывать продукты с дополнительным оформлением ценников;

∙ выкладывать продукты с дополнительным оформлением товарных полок и ценников;

Что касается информационной надписи, которой должна сопровождаться «молочка», то её можно размещать как на «ценникодержателе» или «стоппере» (полосе для ценников), так и на самой полке.

Что касается целесообразности самого нововведения, то по словам представителей сетей для потребителей оно действительно оказалось полезным.

В целом новые правила соблюдаются, однако, многие посетители магазинов не могут сразу определить, где находится тот или иной тип молочной продукции. Особенно это касается небольших и несетевых магазинов. Значительная часть таких объектов торговли подошла к вопросу разделения молочной полки формально – ценники с обозначением «БЗМЖ» напечатаны мелким шрифтом, надписи не выделяются в общей массе текстовой и графической информации на прилавке или в холодильнике, и как итог - не происходит визуального интуитивного разделения продукции для потребителя.

«Сейчас в торговых точках по большей части мы видим незнакомую пока потребителю аббревиатуру «БЗМЖ», которая зачастую располагается на ценниках довольно мелким шрифтом. Многие торговые точки, в том числе так называемой традиционной, несетевой розницы, выбирают иные способы маркировки, от чего у потребителя не складывается единой картины того, как именно разделяются молочные продукты», – отмечает Елена Саратцева, заместитель руководителя Роскачества.

Справочно

11 января 2019 года истёк 180-дневный срок, который согласно принятому ранее закону был отведён производителям молокосодержащей продукции с растительными жирами на подготовку к изменениям – приведение маркировки продукции в соответствие с новыми требованиями, а также оформление сопроводительных документов на товары с новой классификацией.

По новым правилам из наименований молокосодержащих продуктов должно быть понятно, что они содержат заменители молочного жира. В наименование должны быть включены слова «молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира», а также информация о технологии их производства.

Например, «молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира, произведенный по технологии сыра, сметаны, творога, кисломолочного продукта и т.д.». Так, на том товаре, что раньше можно было называть «сырный продукт», теперь будет написано «молокосодержащий продукт с заменителем молочного жира, произведенный по технологии сыра».

Как показало исследование, проведённое Роскачеством в начале текущего года, подавляющее большинство производителей новые правила соблюдают: лишь у 5 товаров из 535 были выявлены нарушения в маркировке.

Источник:https://roskachestvo.gov.ru/news/kak-izmenilis-molochnye-polki-s-1-iyulya/