

Службой общественного контроля Объединения потребителей России в течение 2018 года регулярно проводились мероприятия общественного мониторинга и общественного контроля за соблюдением прав потребителей и требований действующего законодательства при осуществлении торговли в продовольственных магазинах торговых сетей «Дикси», «Магнит», «Пятерочка», «Ашан», «Перекресток», «Гипер Глобус», «Глобус», «Да!». «Верный», «Я любимый», «О`Кей», «Мираторг».

Предметом общественного контроля является: соблюдение прав потребителей на безопасность и качество реализуемой пищевой продукции; на получение необходимой и своевременной информации о продавце и предлагаемой продукции; предоставление товарно-сопроводительной документации и документов, подтверждающих качество и безопасность продукции; соблюдение обязательных требований к организации и осуществлению торговой деятельности; квалификация руководящего состава и рядовых сотрудников магазинов. В зоне внимания контролеров находится также соблюдение санитарно-эпидемиологических норм и противопожарных требований.

Информация о выявленных нарушениях.

По результатам мониторинга и общественного контроля составлен перечень основных нарушений прав потребителей и требований действующего законодательства РФ, которые наиболее часто выявляются и фиксируются в торговых объектах, в том числе в «торговых точках», арендуемых в магазинах указанных торговых сетей индивидуальными предпринимателями или продавцами без соответствующих документов, которые реализуют, в основном, орехи, сухофрукты, кофе и другую пищевую продукцию:

1. не предоставление (отсутствие) необходимой и достоверной информации о продавце;
2. не предоставление (отсутствие) необходимой и достоверной информации о реализуемой (изготовленной) продукции;
3. не предоставление (отказ в предоставлении) документов, удостоверяющих качество и безопасность реализуемой продукции;
4. не предоставление (отказ в предоставлении) товаросопроводительной документации на реализуемую продукцию;
5. выявление значительного количества пищевой продукции с истекшими сроками годности или с различными признаками порчи;
6. периодическое выявление в реализации пищевой продукции, информация о фактах фальсификации которой регулярно размещается на портале Роспотребнадзора — <http://zpp.rospotrebnadzor.ru> .
7. отсутствие (полное или частичное) единообразных и четко оформленных ценников на реализуемую продукцию с указанием наименования, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу;
8. не предоставление (отказ в предоставлении) книги отзывов и предложений по требованию потребителя;
9. отсутствие холодильного оборудования, нарушение температурного режима необходимого оборудования при хранении и реализации в месте продажи, не обеспечение надлежащих условий торговли;
10. несоблюдение правил товарного соседства;
11. отсутствие надлежащих санитарных условий;
12. неудовлетворительное санитарное состояние торговых объектов;
13. не соблюдение требований пожарной безопасности;
14. отсутствие специальной одежды, головного убора и обуви у персонала, работа без перчаток, отсутствие бейджа с указанием ФИО сотрудника;

15. правовая безграмотность продавца.

Результаты проведенных мероприятий.

Итоги мероприятий, проведенных контролёрами Объединения потребителей России на территории Московской области, свидетельствуют о наличии большого количества однотипных нарушений прав потребителей и требований законодательства в большинстве исследованных розничных магазинов.

Наибольшее количество нарушений прав потребителей и требований организации и осуществлению торговли пищевой продукцией зафиксировано в мелкорозничных торговых объектах (в магазинах «шаговой» доступности).