

В Роспотребнадзор по Республике Алтай часто поступают обращения граждан, переполненных эмоциями, утверждающих, что Роспотребнадзор не проявляет инициативу и не проверяет объекты торговли, а также не реагируют на звонки граждан о несанкционированных свалках, скоплениях мусора. Многие потребители считают, что специалисты должны выезжать на проверку немедленно, получив сообщение по телефону.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай, современным законодательством предусмотрено проведение проверок по веским основаниям (Федеральный закон № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора)»). Плановые проверки объектов малого бизнеса в связи с объявлением «Надзорных каникул» до конца 2018 года не проводятся. Внеплановые проверки Роспотребнадзор вправе проводить только на основании **письменных** обращений и жалоб от потребителей и только в том случае, когда в заявлении указаны сведения о возникновении угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан, либо о нарушении прав потребителей, и лишь в том случае, когда потребитель уж обращался за защитой своих прав непосредственно к исполнителю услуги и получил отказ.

Несмотря на то, что Закон «О защите прав потребителей» даёт потребителям очень много прав и возможностей защитить свои права, не всегда потребители в полной мере могут пользоваться этими правами, кто-то по незнанию, кто-то из-за нежелания сталкиваться с судами, так как считает это бессмысленным делом и лишней тратой времени. Однако, такая позиция неправильная, а пассивное поведение самих потребителей на руку недобросовестным и нечестным продавцам и исполнителям услуг.

Потребители сами должны диктовать продавцу свои условия и требовать получения качественных товаров и услуг, при этом не стоит стесняться спрашивать у продавцов документы, подтверждающие качество приобретаемых Вами товаров, продукции, услуг. Если нет необходимой информации на товаре, или продавец отказывается предоставить Вам документы на продукцию, необходимо просто отказаться от ее приобретения. В случае нарушения Ваших прав, как потребителей, Вы всегда можете обратиться с письменным заявлением в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. Для вашего удобства, обращение можно подать через наш интернет-сайт, либо отправить по электронной почте: rpn_ra@mail.gorny.ru, или же письмом по адресу: 649000, Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173.

Обращаем внимание жителей Республики Алтай на некоторые правила оформления письменных обращений.

- обращение должно быть оформлено в письменном виде, либо с помощью систем общего пользования, т.е. заполнена форма обращения, размещенная на сайте Управления Роспотребнадзора по РА;

- содержать наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица,

- содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, дату и подпись обратившегося;

- информацию об организационно-правовой форме и адресе местонахождения предприятия, к которому есть претензии;

- обстоятельства дела, в чем заключается нарушение права потребителя, когда, кем (наименование, адрес лица, допустившего нарушения прав) и какими действиями нарушено право потребителя;

- необходимо четко указать требования к государственному органу (что хочет потребитель) – провести проверку, привлечь к административной ответственности, выдать заключение в суд;

- в подтверждение своих доводов гражданин, в случае необходимости, может прилагать к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Многих потребителей написать обращение останавливает тот факт, что сведения о

гражданине могут быть разглашены. На это разъясняем, что без согласия гражданина не допускается разглашение сведений, представленных в обращении. Лица, виновные в нарушении норм ФЗ N 59 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" несут ответственность, предусмотренную законодательством.

Помните, что только благодаря активной гражданской позиции Вы сможете не только восстановить нарушенные права, но и предотвратить совершение административного правонарушения. Лишь совместными усилиями: потребителей и надзора, мы сможем добиться наведения порядка в сфере оказания услуг, повысить качество реализуемых товаров.