

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай поступают заявления граждан по фактам нарушений законодательства в сфере защиты прав потребителей со стороны продавцов и исполнителей услуг.

Обращаем внимание потребителей, что претензионный порядок обращения потребителя к продавцу или к исполнителю является обязательным условием для того, чтобы обращения граждан, потребительские права которых нарушены, могли стать законным основанием для проведения внеплановой проверки со стороны Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай.

Если права потребителя нарушены, то в первую очередь для восстановления нарушенных прав необходимо обратиться к продавцу или к исполнителю услуг с претензией.

При подготовке претензии к продавцу либо к исполнителю услуг необходимо конкретно и подробно указать Ваше требование. К претензии следует приложить копии документов, относящихся к существу требований и подтверждающих факт нарушения Ваших прав (договор, квитанция, кассовый чек, фотографии и др.). Также необходимо указать Ваши контактные данные, способ передачи ответа на претензию, поставить подпись и дату написания претензии. Обязательно указать срок рассмотрения претензии. Сроки удовлетворения отдельных требований потребителя в течение десяти дней со дня предъявления соответствующего требования (ст. 22 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Претензия составляется в двух экземплярах, один из которых остается у потребителя с отметкой о дате вручения, второй необходимо вручить продавцу (исполнителю), их представителю под подпись лица, принявшего документы и указанием даты.

Если вручить претензию не представляется возможным либо продавец (исполнитель) отказывается принимать претензию, ее необходимо направить на юридический адрес субъекта по почте заказным письмом с уведомлением.

Если в указанный срок претензия не будет рассмотрена либо требования не будут удовлетворены, потребитель по факту нарушения потребительских прав вправе написать заявление в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай с приложением копии претензии, ответа на нее (при наличии), кассового (товарного) чека, договора и др. документов. Без соблюдения претензионного порядка при нарушении прав потребителей, оснований для проведения проверки не будет.

В случаях, когда гражданин приобрел несоответствующий требованиям безопасности товар, он вправе обращаться непосредственно в Роспотребнадзор. При поступлении таких обращений граждан Роспотребнадзором в установленном порядке организуются мероприятия по контролю.

Анонимность обращения или заявления либо заведомая недостоверность сведений, содержащихся в обращении или заявлении, ставших поводом для организации внеплановой проверки, выявленные после начала её проведения, являются основанием для принятия руководителем, заместителем руководителя органа государственного контроля (надзора) решения о прекращении такой проверки. При этом в отношении взыскания расходов, понесенных органом государственного контроля (надзора) в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения, орган государственного контроля (надзора) вправе обратиться в суд с иском к соответствующему заявителю.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай, напоминаем, что за получением консультаций специалистов по вопросам защиты прав потребителей и выполнения требований санитарного законодательства вы можете обратиться на горячую линию Управления Роспотребнадзора по телефону: 8(38822)64241 по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, в пятницу рабочий день сокращен до 16-45.