

В Управление Роспотребнадзора нередко поступают обращения граждан по поводу возникшего в магазине или точке общественного питания конфликта, в ходе которого администратор или продавец магазина не предоставляют потребителю «жалобную книгу». По этому поводу разъясняем.

В соответствии с пунктом 8 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. № 55, продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию. За нарушение Правил продажи отдельных видов товаров, в том числе, за отсутствие у продавца книги отзывов и предложений, предусмотрена административная ответственность в соответствии со статьей 14.15 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Что же касается формы, порядка ведения и заполнения указанной книги, то эти вопросы законодательством о защите прав потребителей не регламентируются и не регулируются.

Отсутствие обязательных требований к порядку ведения книги отзывов и предложений, предоставляет право руководству предприятия розничной торговли или общественного питания самостоятельно определять порядок ведения книги отзывов и предложений.

Администрация предприятия заинтересована в том, чтобы учесть все нарекания и предложения потребителей и своевременно предпринять меры по пресечению нарушений, которые были допущены продавцом при продаже товаров или исполнителем при оказании услуг общественного питания. Ведь таким образом конфликтную ситуацию можно разрешить на месте и предотвратить обращение потребителя в Роспотребнадзор.

Если продавец не принял меры по устранению недостатков, которые были заявлены потребителем в книге отзывов и предложений, последний вправе по вопросам

нарушения потребительского законодательства обратиться в органы Роспотребнадзора, а также в суд, при наличии документированных материалов, подтверждающих правомерность выдвигаемых требований, в том числе имущественного характера.

Часто потребители апеллируют к ранее-действовавшему Приказу Министерства торговли РСФСР от 28.09.1973 № 346 «Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания». Однако, данный документ в настоящее время не имеет силы, поскольку является ведомственным актом Министерства, которое ходе экономической реформы было реорганизовано. Действующее законодательство требует наличия «книги отзывов и предложений», а не «...жалоб и предложений».

Согласно действующего законодательства о защите прав потребителей, нерадивого продавца (исполнителя) можно привлечь к административной ответственности за многие нарушения: обсчет, обвес, продажу некачественного товара, нарушение распорядка работы предприятия и т. п., однако, ответственности за грубость и недоброжелательное отношение к потребителям данный закон не предусматривает.

В случае, если с Вами невежливо обошлись в магазине, кафе или другом предприятии сферы обслуживания, советуем оставить запись об этом в книге отзывов и предложений или направить письменное заявление на имя руководителя предприятия. Администрация обязана рассмотреть жалобу, разобраться в существе вопроса и сообщить о принятых мерах.

Если в сказанных в ваш адрес фразах содержались выражения в неприличной форме, унизившие Вашу честь и достоинство, рекомендуем Вам обратиться в прокуратуру с заявлением о возбуждении дела об административном правонарушении по ст. 5.61 КоАП РФ «Оскорбление».

Кроме административного метода урегулирования конфликта существуют гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан, который в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации осуществляет суд. При этом необходимо заблаговременно позаботиться о доказательной базе (видеосъемка, свидетельские показания и т.д.).

Уважаемые потребители, по вопросам защиты ваших потребительских прав специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по будням, с 9-00 до 18-00, (до 16-45 по пятницам) обеденный перерыв – с 13-00 до 14-00 по адресу пр. Коммунистический, 173 телефон: 8(38822)6-42-41.