

В общественную приемную Управления Роспотребнадзора по Республике Алтай в 2010 году поступило 728 обращений, связанных с реализацией технически сложных товаров, в 1 квартале текущего года таких обращений было уже 65. Несмотря на то, что подавляющее большинство спорных вопросов с продавцами удается решить в досудебном порядке, и суд, как правило, выносит решение в пользу потребителя, существует еще много нерешенных вопросов. Бытовая техника занимает первое место среди товаров, на качество которых жалуются потребители. Данная тема стала предметом обсуждения на совещании в Роспотребнадзоре 30 марта 2011 года с участием руководителей предприятий, реализующих сложно-бытовую технику.

Несмотря на то, что Управлением Роспотребнадзора по РА регулярно проводятся совещания по разъяснению законодательства, ведется широкая просветительская работа с предпринимателями через средства массовой информации, никаких мер для устранения нарушений прав потребителей со стороны предпринимателей не принимаются: заявления потребителей не рассматриваются в установленные законом сроки, не выполняются требования о замене товаров ненадлежащего качества, устранении недостатков товара, выдачи оборудования из подменного фонда. Большинство обращений в Республике Алтай связаны с магазинами «Связной-Сибирь», «Эльдорадо», «Техносила».

В целях разработки комплексного подхода решения вопросов, а также своевременной и эффективной защиты прав потребителей для руководителей предприятий, реализующих бытовую технику Управлением Роспотребнадзора был дан ряд рекомендаций, в случае несоблюдения которых, к нарушителям будут применяться самые строгие меры. Например, при выявлении неоднократных грубых нарушений законодательства в отношении одного предпринимателя, материалы надзора будут передаваться в суды соответствующих инстанций для решения вопроса о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя (ликвидация продавца).

По итогам совещания руководителям предприятий и индивидуальным

предпринимателям, реализующим сложнобытовую технику было рекомендовано:

- При реализации технически сложных товаров обеспечить строгое соблюдение законодательства в сфере защиты прав потребителей.

- Разработать программу по обучению продавцов, с целью повышения уровня знаний по правилам продажи отдельных видов товаров и Закона РФ «О защите прав потребителей».

- Обеспечить соблюдение п.47 Правил продажи отдельных видов товаров утвержденных Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998г.

- Обеспечить прием товара ненадлежащего качества у потребителя при обращении к продавцу в соответствии п.28 Правил продажи отдельных видов товаров утвержденных Постановлением Правительства РФ №55 от 19.01.1998г.

- В режиме работы предприятия предусмотреть и довести до потребителя информацию о времени приема претензий по качеству реализуемых товаров.

- В актах приемки товара предусмотреть пункт для заполнения потребителям требования в соответствии со ст.18 Закона «О защите прав потребителей».

- Об исполнении решения совещания проинформировать Управление Роспотребнадзора по РА до 30.04.2011г.

{morfeo 58}