



В Управление Роспотребнадзора по Республики Алтай поступают обращения граждан по поводу режима работы предприятий и учреждений. Потребителей интересует вопрос: почему некоторые предприятия торговли, а также исполнители услуг не размещают информацию о графике работы, либо не соблюдают режим работы.

Разъясняем требования законодательства РФ.

Согласно п. 1 ст. 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Режим работы продавца (исполнителя) - это время, в течение которого потребитель может рассчитывать на обслуживание той или иной организацией.

Согласно статье 11 Закона РФ N 2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей»:

Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно исполнительных органов субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления.

Режим работы организаций, осуществляющих деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в пункте 1 настоящей статьи, а также индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Таким образом, продавец (исполнитель) должен обязательно размещать информацию о режиме своей работы на вывеске.

В случае временного приостановления своей деятельности (для проведения плановых санитарных дней, ремонта и в других случаях) продавец (исполнитель) обязан своевременно предоставить покупателю информацию о дате и сроках приостановления деятельности.

Если продавец (исполнитель) изменил режим работы и стал закрываться на час раньше, чем это прописано у него на вывеске, или на вывеске доведена информация, что магазин работает без выходных, а фактически магазин в выходной день не работает - это является нарушением прав потребителей.

В случае нарушения продавцами (исполнителями) режима работы, необходимо зафиксировать данный факт, используя все допустимые средства фото- и видеофиксации, показания свидетелей и обратиться к продавцу (исполнителю), с письменной претензией, составленной в двух экземплярах, с чётко сформулированными фактами (по дате и времени) с указанием требования.

Если вопрос не будет решён в претензионном порядке, следует обратиться в Управление Роспотребнадзора с жалобой.

Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай призывает руководителей предприятий, оказывающих услуги населению и объектов торговли, внимательно относиться к требованиям Закона. Не нарушать заявленный режим и заранее предупреждать своих потребителей о возможных изменениях времени работы предприятия.

Проконсультироваться со специалистами Роспотребнадзора по Республике Алтай по вопросам защиты прав потребителей можно ежедневно по будням с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00 по телефону: 8(38822)6-42-41.