

Уважаемые потребители, к сожалению, не всегда при получении Ваших обращений специалисты Управления могут принять по ним меры, так как при оформлении обращений Вами не указывается необходимая для принятия мер информация. Чтобы избежать подобных случаев, предлагаем ознакомиться с памяткой по написанию обращений.

Помните, для принятия по Вашей жалобе конкретных мер необходимо, чтобы она содержала следующую информацию:

а) реквизиты продавца (фирменное наименование юридического лица, место его нахождения (адрес), Ф.И.О. (по возможности полностью) индивидуального предпринимателя, ОГРН, ИНН, полный адрес места приобретения Вами товара). Данная информация в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» должна быть доведена до потребителей в наглядной и доступной форме. В случае отсутствия такой информации в месте продажи целесообразно указать на её отсутствие.

В противном случае сотрудники Управления для установления субъекта, подлежащего проверке, будут вынуждены обратиться к Вам по указанному Вами в обращении адресу в целях уточнения данной информации, что продлит срок рассмотрения Вашего обращения.

Отсутствие данной информации в обращении, кроме того (в случае, если в Вашем заявлении её не имеется), повлечёт за собой необходимость обращения сотрудников Управления в органы Федеральной налоговой службы либо федеральной миграционной службы для её получения, что не только автоматически продлит срок рассмотрения обращения, но и в случае жалобы на скоропортящуюся продукцию, может повлечь за собой невозможность установления факта реализации тем или иным продавцом некачественных пищевых продуктов.

б) Полное товарное наименование, дату выработки, наименование

предприятия-изготовителя продукции, в отношении которой имеются подозрения относительно её качества.

Отсутствие данной информации в случае отрицания продавцом факта приобретения Вами у него продукта, сделает недоказуемым наличие либо отсутствие факта нарушения продавцом Ваших прав.

Если приобретённый Вами товар является неидентифицируемым (наименование товара, дата его изготовления, изготовитель на товаре отсутствуют), об этом также целесообразно указать в жалобе.

в) дата и время приобретения Вами товара, копию контрольно-кассового либо товарного чека (при наличии) либо сведения о них (при наличии).

Указание Вами этих сведений практически исключит возможность отрицания продавцом факта приобретения Вами у него товара.

Хотим обратить Ваше внимание, что от выдачи документов, подтверждающих прием денежных средств за соответствующий товар (с учётом требований местного законодательства) на территории Республики Алтай освобождены только организации и индивидуальные предприниматели при осуществлении следующих видов деятельности (в разрезе розничной торговли пищевыми продуктами):

торговли на рынках, ярмарках, в выставочных комплексах, а также на других территориях, отведенных для осуществления торговли, за исключением находящихся в этих местах торговли магазинов, павильонов, киосков, палаток, автолавок, автомагазинов, автофургонов, помещений контейнерного типа и других аналогично обустроенных и обеспечивающих показ и сохранность товара торговых мест (помещений и автотранспортных средств, в том числе прицепов и полуприцепов);

разносной мелкорозничной торговли продовольственными и непродовольственными товарами (за исключением технически сложных товаров и продовольственных товаров,

требующих определенных условий хранения и продажи) с ручных тележек, корзин, лотков (в том числе защищенных от атмосферных осадков каркасами, обтянутыми полиэтиленовой пленкой, парусиной, брезентом);

продажи в пассажирских вагонах поездов чайной продукции в ассортименте, утвержденном федеральным органом исполнительной власти в области железнодорожного транспорта;

торговли в киосках мороженым и безалкогольными напитками в розлив;

торговли из цистерн пивом, квасом, молоком, растительным маслом, живой рыбой, керосином, вразвал овощами и бахчевыми культурами;

торговли в отдаленных или труднодоступных местностях (за исключением городов, районных центров, поселков городского типа), указанных в перечне, утвержденном органом государственной власти субъекта Российской Федерации

Основная же часть продавцов обязана либо выдать потребителю контрольно-кассовый чек, либо (по требованию потребителя) выдать документ, содержащий следующие сведения: наименование документа; порядковый номер документа, дату его выдачи; наименование для организации (фамилия, имя, отчество - для индивидуального предпринимателя); идентификационный номер налогоплательщика, присвоенный организации (индивидуальному предпринимателю), выдавшей (выдавшему) документ; наименование и количество оплачиваемых приобретенных товаров (выполненных работ, оказанных услуг); сумму оплаты, осуществляемой наличными денежными средствами и (или) с использованием платежной карты, в рублях; должность, фамилию и инициалы лица, выдавшего документ, и его личную подпись.

г) сведения о реализации Вами, как потребителем, своих прав на замену продавцом товара, расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченных за товар с недостатком денежных средств.

Напоминаем, что Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай не уполномочено на принятие решений по возврату Вам денежных средств за приобретённый некачественный товар. Однако неудовлетворение таких требований потребителя (при условии их законности) образует состав правонарушения, административная ответственность за которое предусмотрена ст.14.15 КоАП РФ.

д) сведения о внесении Вами в книгу жалоб и предложений, расположенную в месте продажи, Ваших претензий к продавцу, либо об отсутствии в месте продажи книги жалоб и предложений.

Кроме этого, не забудьте указать в обращении, каких действий в отношении ваших нарушенных прав Вы ожидаете от Роспотребнадзора. Зачастую в обращениях потребители излагают суть своей проблемы и на этом обращение заканчивается. При этом Роспотребнадзором также не могут быть приняты какие-либо меры, так как о них не указано в обращении. Поэтому, необходимо заканчивать свое обращение абзацем, начинающимся со слов: «Прошу принять меры..., либо «Прошу провести проверку...», «Прошу оказать содействие...».

Уважаемые потребители! Всё вышеуказанное носит рекомендательный характер, и никоим образом не должно расцениваться как ущемление Ваших прав на обращение в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай, тем не менее, отсутствие данных сведений существенно затрудняет проведение проверок и зачастую делает недоказуемым факт нарушения продавцом Ваших прав на качественный и безопасный товар.

Напоминаем, что Ваши обращения мы принимаем по адресу: 649000, Республика Алтай, г.Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 173, или по адресу эл.почты: rpn_ra@mail.gorny.ru, или на сайте Управления, где необходимо заполнить все необходимые поля на вкладке «Прием обращений граждан»

<http://04.rospotrebnadzor.ru/index.php/e-government/feedback.html>