

В Управление Роспотребнадзора поступают обращения граждан на то, что в результате возникшего в магазине конфликте, потребителю не дают 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.

Между тем также считаем необходимым пояснить, что отсутствие обязательных требований к порядку ведения книги отзывов и предложений, предоставляет право руководителю того или иного предприятия розничной торговли и общественного питания самостоятельно определять такой порядок ведения книги отзывов и предложений, который позволил бы на первом этапе учесть все нарекания и предложения потребителей и, при наличии таковых, своевременно предпринять меры по пресечению нарушений, которые были допущены тем или иным продавцом при продаже товаров или исполнителем при оказании услуг общественного питания, с тем, чтобы по возможности исключить факты прямого обращения граждан по фактам нарушений непосредственно в уполномоченные федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей и потребительского рынка, а также в другие инстанции, минуя продавца (исполнителя услуг).

В этой связи, 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.

Что же касается ранее действовавшего Приказа Министерства торговли РСФСР от 28.09.1973 № 346 «Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания», разъясняем, что, во-первых, данный нормативный акт является ведомственным актом Министерства, которое в ходе экономической реформы было реорганизовано, и, во-вторых, действующим законодательством не предусмотрена **«книга жалоб и предложений»**.

Уважаемые потребители, по вопросам защиты ваших потребительских прав специалисты Роспотребнадзора по Республике Алтай готовы проконсультировать вас по будням, с 9-00 до 13-00 и с 14-00 до 18-00, и с 14-00 до 16-45 по пятницам по телефону: (38822)64241.