

В общественную приёмную Управления Роспотребнадзора по РА с начала текущего года поступило 228 обращений потребителей по поводу нарушения их прав при продаже сотовых телефонов, что составляет 35% от общего количества жалоб.

Граждане обращаются Роспотребнадзор за помощью и разъяснением своих прав по законодательству о защите прав потребителей лишь в крайних случаях. Когда при обнаружении в товаре недостатков, на просьбу покупателя вернуть или обменять его, продавец отвечает отказом, и подчас не очень вежливым.

В ходе надзорных мероприятий подтверждаются факты нарушения прав потребителей. Выявляются: ущемление прав потребителей при обращении, при проявлении дефекта, нарушение сроков рассмотрения заявлений потребителей, непредставление полной и достоверной информации о товаре и т. д.

Этот вопрос стал предметом обсуждения на совещании, организованном Управлением Роспотребнадзора по РА 29 июня с продавцами, реализующими мобильные телефоны. В совещании приняли участие председатель Торгово-промышленной палаты в РА Жуков А.А., председатель Республиканского общества защиты прав потребителей Гурская Т.Н.

По итогам совещания предпринимателям был доведен ряд рекомендаций, соблюдение которых позволит не только избежать неприятностей при визите инспектора, но и поднимет качество обслуживания до уровня, принятого в крупных городах нашей страны.

Большинство представителей этого вида бизнеса признали, что не только возможно, но и нужно реализовать рекомендованные меры. Доводить до потребителей в доступной форме информацию о фирменном наименовании организации, месте ее нахождения телефонах контролирующих органов. Провести среди продавцов обучение и тестирование по правилам продажи отдельных видов товаров и Закону РФ «О защите прав потребителей». Проводить предпродажную подготовку товаров в соответствии с нормативными стандартами. Информировать потребителя о его правах в случае продажи товаров ненадлежащего качества. Своевременно и полно рассматривать заявления потребителей. Разработать бланки заявлений в соответствии с Законом, внести в акты приемки оборудования поля "требования потребителя".

Это внушает надежду, на то, что рынок мобильной связи в Республике Алтай будет становиться всё цивилизованнее и дружелюбнее по отношению к потребителю.