

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай постоянно поступают заявления граждан о том, что они приобрели в торговой сети некачественные продукты, о нарушениях санитарных правил на объектах торговли.

В силу действующего законодательства, такого рода обращения для проведения проверки предприятия нужно согласовывать с органами Прокуратуры РА. Согласования не требуется только для обращений о нарушении прав потребителей (в случае обращения граждан, права которых нарушены).

Так 23 июля в Управление обратилась жительница города с жалобой на то, что после употребления пельменей купленных в магазине «Мари-РА» на мебельной, она отравилась (у неё была рвота, озноб, головная боль), но она указала в заявлении, что магазин находится по адресу: пр. Коммунистический 76, в то время как «Мария-РА» находится по адресу Коммунистический 80. Этой описки потребителя хватило для того чтобы прокуратурой было отказано проведению проверки, хотя других магазинов «Мария-РА» на мебельной нет. Ещё одна жалоба поступила на то, что в том же магазине «Мария-РА» на мебельной были куплены персики, и после их употребления человеку стало плохо. В обеих жалобах указывалось на то, что в данном магазине нарушаются условия хранения и продажи фруктов и овощей (на продажу выставляются подгнившие овощи и фрукты).

Критериями отказа в согласовании проверок по данным жалобам стали следующие факты:

- в заявлениях не указан точный адрес магазина;
- продукция (пельмени) произведены в Барнауле и хранились у потребителя два дня, поэтому вину продавцов доказать невозможно;
- сами граждане фруктов и овощей не покупали, вред им причинен не был;
- в больницу пострадавшие не обращались, отсутствуют документы подтверждающие причинение вреда здоровью (экстренные извещения из больницы) ни к одному заявлению не приложены.

Уважаемые жители и гости Республики Алтай, для более полного, всестороннего и быстрого рассмотрения обращения, устранения каких либо сомнений у сотрудников прокуратуры в обоснованности Ваших заявлений Вам необходимо указывать в обращении следующую информацию:

- 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 на месте продажи целесообразно указать на её отсутствие.

Отсутствие данной информации в обращении, кроме того (в случае, если в Вашем распоряжении её не имеется), повлечёт за собой необходимость обращения сотрудников Роспотребнадзора в органы Федеральной налоговой службы, либо Федеральной миграционной службы для её получения, что автоматически продлит срок рассмотрения обращения и (особенно в случаях жалоб на скоропортящуюся продукцию), может повлечь невозможность установления факта реализации тем или иным продавцом некачественных пищевых продуктов, либо даже при установлении продавцом к отказу в согласовании проверки прокуратурой.

- Полное товарное наименование, дату выработки, предприятие–изготовителя продукции, в отношении которой имеются подозрения относительно её качества.

Отсутствие данной информации, также может сделать невозможной проверку по Вашему обращению, поскольку в случае отрицания продавцом факта приобретения Вами у него продукта, сделает недоказуемым наличие либо отсутствие факта нарушения продавцом Ваших прав. В случае если приобретенный Вами товар является неидентифицируемым (наименование товара, дата его изготовления, изготовитель на товаре отсутствуют), целесообразно отразить это в жалобе.

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

Указание Вами этих сведений практически исключит возможность отрицания продавцом факта приобретения Вами у него товара. И подтвердит нарушение ваших прав как потребителей. Если у продавца нет кассового аппарата, требуйте от него выдачи товарного чека.

Продавец обязан выдать потребителю контрольно-кассовый чек или (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 (Федеральный Закон «О контрольно-кассовой технике»).

- 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 и т.д.

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

- сведения о внесении Вами в книгу жалоб и предложений, расположенную на месте продажи, Ваших претензий к продавцу, либо об отсутствии на месте продажи книги жалоб и предложений. Если Ваши права нарушены, постарайтесь записать и туда свои претензии к продавцу.

Всё вышеуказанное носит рекомендательный характер, и никоим образом не должно расцениваться как ущемление Ваших прав на обращение в Управление Роспотребнадзора, тем не менее, отсутствие данных сведений существенно затрудняет проведение проверок и зачастую делает недоказуемым факт нарушения продавцом Ваших прав на качественный и безопасный товар. Влечет отказы в согласовании проверок со стороны органов прокуратуры.