

Юридический ликбез

Жалоба требует порядка

Прежде чем идти за правдой в Роспотребнадзор, постарайтесь урегулировать спор с тем, кто нарушил ваши потребительские права



Из архива «ММ», Андрей Серебряков

Нельзя не признать, что с каждым годом потребитель становится грамотней. Он уже не разводит в бессилии руками, обнаружив, что принёс домой тухлую рыбу или на третий день у него перестал работать телевизор. Инстанции, куда можно пожаловаться, у всех на слуху. Одна из них – Роспотребнадзор.

До этого года всё было понятно: продали плохой товар или оказали

некачественную услугу – пиши заявление в управление по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и, как минимум, получишь удовлетворение от того, что обидчика внепланово проверят.

Но с 1 января 2017 года кое-что изменилось: потребитель перед обращением в Роспотребнадзор обязан предварительно предъявить претензию нарушителю прав. То есть сначала постараться урегулировать спор на уровне «продавец-покупатель». Ведь часто предпри-

ниматель охотно идёт навстречу клиенту, вернув деньги, заменив товар: лишние разбирательства портят авторитет компании, а это большинству участников рынка совсем не нужно.

Если договорённость не достигнута, тогда можно отправляться с письменной жалобой в Роспотребнадзор. Но непременно заручившись доказательствами того, что вам отказали.

– Это может быть любой документ, подтверждающий, что вы обращались с претензией, – объ-

яснила главный государственный санитарный врач по Магнитогорску, Агаповскому, Кизильскому, Нагайбакскому и Верхнеуральскому районам Лариса Булакова. – Если при личном обращении отказали – отправляйте заказное письмо через почту, прилагайте съёмку, показания свидетелей. Если и после официальных бумаг не идут навстречу – пишите заявление в Роспотребнадзор, приложив все собранные доказательства: претензии, ответы на них, почтовые уведомления о направлении претензий. Внеплановые контрольно-надзорные мероприятия по защите прав потребителей Роспотребнадзором будут проводиться только в случае, если заявленные требования потребителей не удовлетворены или оставлены без внимания.

Стоит отметить, что такой сложный путь законодательно обоснован неспроста. Лариса Михайловна считает, что действовавшие ранее правила, когда можно было напрямую обращаться в Роспотребнадзор, никому не были на руку. Потребитель тратил время и нервы, тогда как можно было разобраться на месте в короткий срок. Предприниматель вынужден был пережить внеочередную проверку, что дестабилизировало атмосферу в организации. Да и проверяющие могли бы больше уделять внимания более важным задачам: предупреждению нарушений, анализу ситуации на потребительском рынке. К тому же в большом потоке поступающих жалоб немало необоснованных, написанных под чужим именем, а порой даже от конкурентов, только ради того, чтобы свести счёты.

Но не на все случаи нарушения прав потребителей распространяется смена алгоритма обращений в проверяющую инстанцию. Если товар потенциально опасен для

здоровья, налицо нарушения требований СанПиНов, то соблюдать претензионный порядок не нужно. Сюда относится, к примеру, приобретение просроченного товара или наличие насекомых в жилом доме. Но это всё равно не означает, что непременно нужно бежать в Роспотребнадзор: и магазин, и управляющая компания вполне могут адекватно отреагировать на жалобу и исправить ситуацию.

Поправки к федеральному закону «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного надзора и муниципального контроля» работают в случае нарушения прав потребителей. Претензию продавцу необходимо предъявить в случае, если приобретён некомплектный товар, нарушены сроки его поставки, купленная техника не работает и тому подобное.

К слову, по данным территориального отдела Роспотребнадзора по Магнитогорску, в 2016 году в службу поступило 1071 обращение. Из них 688 касались угрозы санитарного благополучия человека: качества продуктов, общественного питания, производства пищевых продуктов, условий проживания. 383 обращения касались нарушения прав потребителей в сфере розничной торговли, на финансовом рынке.

Если потребитель преследует цель вернуть деньги за некачественный товар или услугу, но добровольно их не отдадут, то Роспотребнадзор в этом случае не поможет. Разрешение имущественных споров – компетенция судебных органов, куда и следует обратиться.

Ольга Балабанова

корпорация **Центр** ЦЕНЫ КАК ДЛЯ СВОИХ

2 недели

ЗАЧЁРКНУТЫХ ЦЕН

1-14 ФЕВРАЛЯ

18590 Р. скидка 2000 Р.
16590 Р.

Холодильник Pozis RK 102

6кг ЗАГРУЗКА БЕЛЬЯ
9 ПРОГРАММ СТИРИ
ЭКСПРЕСС-СТИРИ
ОТЖИМ 1000 ОБ/МИН

19990 Р. скидка 4000 Р.
15990 Р.

Стиральная машина Naier HW60-1010AN

Smart TV
81 CM

18990 Р. скидка 3000 Р.
15990 Р.

Smart Телевизор Naier LE32K5000T

7"

4890 Р. скидка 2000 Р.
2890 Р.

Планшет Digma Optima Prime

АКЦИЯ 2 НЕДЕЛИ ЗАЧЁРКНУТЫХ ЦЕН ДЕЙСТВУЕТ 1-14 ФЕВРАЛЯ 2017 Г. ЯВЛЯЕТСЯ МАРКЕТИНГОВЫМ НАЗВАНИЕМ В СЕТИ МАГАЗИНОВ КОРПОРАЦИИ «ЦЕНТР». ТОВАРЫ ПО АКЦИИ ПРЕДЛАГАЮТСЯ ПО СПЕЦИАЛЬНЫМ СНИЖЕННЫМ ЦЕНАМ. ЦЕНЫ УКАЗАНЫ В РУБЛЯХ С УЧЕТОМ СКИДКИ. КОЛИЧЕСТВО АКЦИОННЫХ ТОВАРОВ ОГРАНИЧЕНО, ДЕЙСТВИТЕЛЬНО НА НАЧАЛО АКЦИИ И МОЖЕТ ИЗМЕНЯТЬСЯ В ТЕЧЕНИЕ АКЦИИ. ЦЕНЫ ДЕЙСТВУЮТ ПРИ УСЛОВИИ ОПЛАТЫ ТОВАРА В ПОЛНОМ ОБЪЕМЕ В ДЕНЬ ПОКУПКИ И НА ДОГОВОРЫ КУПЛИ-ПРОДАЖИ С УСЛОВИЕМ О РАСЧЕТЕ ПЛАТЕЖА С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ КРЕДИТНЫХ СРЕДСТВ БАНКА-ПАРТНЕРА. НЕ РАСПРОСТРАНЯЮТСЯ ИНФОРМАЦИЯ О ПЕРЕЧНЕ ТОВАРОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В АКЦИИ, ПОЛНЫЙ ТЕКСТ ПРАВИЛ СПИСКОВ УСТАНОВЛЕННЫХ ОГРАНИЧЕНИЙ, УТОЧНЯЙТЕ У ПРОДАВЦА. ВОЗМОЖНЫ ТЕХНИЧЕСКИЕ ОШИБКИ И РАСХОЖДЕНИЯ ТЕХНИЧЕСКИХ ХАРАКТЕРИСТИК В ЗАВИСИМОСТИ ОТ СТРАНЫ ПРОИЗВОДСТВА. ТОВАРЫ, УЧАСТВУЮЩИЕ В АКЦИИ, НЕ МОГУТ БЫТЬ ОПЛАЧЕНЫ С ПРИМЕНЕНИЕМ ОПЛАТНЫХ СРЕДСТВ ПО ЯНЧЕ ПРОВЕДЕННЫМ АКЦИЯМ. ПРЕДЛОЖЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННОЕ, НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ПУБЛИЧНОЙ ОФЕРТОЙ. ИНФОРМАЦИЮ ОБ ОРГАНИЗАТОРЕ АКЦИИ, ПРАВИЛАХ И СРОКАХ ПРОВЕДЕНИЯ УЗНАВАЙТЕ У ПРОДАВЦА/ПРОИЗВОДИТЕЛЯ. РЕКЛАМА.

пр. Ленина, 89, ТЦ «Фабрикантъ», 2 этаж;
+7 (3519) 29-82-90, +7 (3519) 29-82-92

ул. Советская, 199А, ТЦ «Класс»;
+7 (3519) 41-93-90, +7 (3519) 41-93-91

ул. Герцена, 6, ТРК «Jazz Mall»;
+7 (3519) 58-51-58, +7 (3519) 58-52-53

Пр. К. Маркса, 172, ТРК «Семейный парк»;
+7 (3519) 39-33-70, +7 (3519) 39-33-71

Ещё больше товаров на сайте corpcentre.ru