

В Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай продолжают поступать обращения потребителей, связанные с тем, что при возврате некачественной бытовой техники продавцы отказываются принимать товар, отправляя потребителей в сервисные центры, либо предлагая прийти в другое время. Как правило, это крупные торговые сети, юридические лица находятся в Москве и простому потребителю трудно добиться восстановления нарушенных прав.

В соответствии с ч. 5 ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» Продавец (изготовитель), уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер **обязаны принять товар ненадлежащего качества** у потребителя и в случае необходимости провести проверку качества товара. Потребитель вправе участвовать в проверке качества товара.

В случае выявления таких нарушений со стороны продавцов Управление Роспотребнадзора в силу своих полномочий вправе привлечь юридические лица к административной ответственности. Для этого необходимы доказательства, например, написанное заявление потребителя в книге отзывов и предложений.

Однако, при административных расследованиях выясняется, что заявление оформлено не правильно, отсутствуют основные реквизиты, например, адрес потребителя. В связи с этим настоятельно советуем потребителям серьезно относиться к заполнению претензий в Книге отзывов и предложений.

Как правильно написать жалобу в «Книге отзывов и предложений»?

Для правильного заполнения жалобной книги нужно придерживаться нескольких правил:

— **Пишите кратко, но в деталях.** Не стоит лить лишней «воды», но, тем не менее, постарайтесь с максимальной подробностью к деталям описать факт правонарушения. Не забудьте про обстоятельства, время, имена, фамилии и т.д.

— **Старайтесь писать без эмоций, и тем более оскорблений.** Слишком эмоциональный текст только затруднит чтение вашей жалобы. Постарайтесь свести эмоции к минимуму. Также ни в коем случае не употребляйте нецензурных выражений и оскорблений в чей-либо адрес, иначе жалоба может обратиться против Вас.

— **Если хотите получить письменный ответ на жалобу, обязательно оставьте контактные данные.** Наличие адреса в тексте жалобы обязывает организацию направить вам письменный ответ в течение 5 дней после оставления записи в жалобной. Также в течение этого же срока (5 дней) в самой книге должен появиться соответствующий ответ. По общему правилу рассмотреть вашу жалобу руководство обязано в двухдневный срок, а устранить отмеченные недостатки в пятидневный. При невозможности устранения недостатков в течение 5-ти дней, срок продлевается до 15 дней максимум, о чём в книге делается соответствующая отметка.