



# Предприятия торговли не обязаны иметь книгу отзывов и предложений

В Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора по Свердловской области продолжают поступать обращения граждан с жалобами на предприятия торговли, отказывающие в предоставлении книги отзывов и предложений, на ее отсутствие, либо на нарушение к ее ведению/оформлению.

Книга отзывов и предложений – документ, который регистрирует мнение посетителей различного рода заведений об уровне обслуживания, качестве товара, соблюдении норм порядка и чистоты и прочих параметрах деятельности организации.

До 01.01.2021г. данный документ должен быть у всех предприятий, занимающихся торговлей и обслуживанием людей, независимо от их направления деятельности (магазины, места общепита, в том числе кафе, бары, и рестораны, банки, развлекательные заведения).

Документ, обязывающий продавцов иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию, а именно Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденных по-

становлением Правительства Российской Федерации от 19.01.1998 № 55, утратил силу.

В этой связи разъясняем, что с 1 января 2021 г. в силу вступило постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации» (далее – Правила).

Ряд ранее действующих правил в сфере розничной торговли больше не применяется.

В частности, с 01.01.2021 г. предприятия торговли не обязаны иметь и по требованию потребителя предоставить книгу отзывов и предложений.

Вместе с тем, новые правила ввели обязанность продавца в случае поступления претензии потребителя направить ему ответ в отношении заявленных требований.

Обращаем внимание, что новые правила не установили сроки рассмотрения претензий потребителей в отношении заявленных требований. В этой связи, потребителям рекомендуется руководствоваться положениями ст.ст. 20-22 Закона РФ «О защите прав потребителей», устанавливающих сроки удовлетворения отдельных требований потребителей в отношении товаров недостающего качества, а также сроки, установленные ст.ст. 25, 26.1 Закона РФ «О защите прав потребителей» в отношении товаров недостающего качества, приобретенных дистанционным способом соответственно.

В случае, если спорная ситуация не регулируется вышеуказанными нормами Закона, потребитель не ограничен в праве руководствоваться положениями ст. 314 Гражданского кодекса РФ, предложив продавцу разрешить его требования в 7-ми дневный срок, указав об этом в претензии.

## Жалобы на услуги ЖКХ, медицина, нарушения в сфере торговли С какими жалобами чаще всего обращаются горожане?

В прошедшем году отмечено увеличение обращений граждан по различным вопросам санитарно-эпидемиологического благополучия и в сфере нарушений прав потребителей. Так в 2020 году в Южный Екатеринбургский отдел Управления Роспотребнадзора, поступило 2614 обращений.

Динамика обращений граждан, поступивших в Южный Екатеринбургский отдел

Год	2017	2018	2019	2020
Всего	1835	1985	2234	2614

Из 2526 рассмотренных обращений на конец года, по 1058 (41,8%) обращениям заявителям даны разъяснения. Обращения, не относящиеся к компетенции Роспотребнадзора 756 (30%), были перенаправлены для рассмотрения по подведомственности в другие органы и учреждения. Из 1770 рассмотренных обращений, относящихся к компетенции Роспотребнадзора, в 820 (46,3%) обращениях содержалась информация, являющаяся основанием для проведения проверок и административных расследований.

В результате проведенных проверок и административных расследований, нарушения подтвердились по 521 (63,5%) обращениям, от количества обращений по которым были проведены надзорные мероприятия.

В структуре обращений 54% (1408) приходится на нарушения прав потребителей, из них: наибольшее количество нарушения в сфере услуг -815 (31 % от общего количества поступивших и 58 % от количества обращений в сфере ЗПП), из которых наибольшая активность граждан в виде обращений на нарушения оказания услуг ЖКХ- 190 обращений (23,3 % от количества обращений по данному блоку), медицинских услуг -189

(23,1 %); в сфере деятельности на финансово-рынке -128 обращений (15,7 %); бытового обслуживания населения -115 обращения (14,1 %), услуг связи -87 обращений (10,6%); нарушение в сфере розничной торговли -573.

В области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения пришлось 46% обращений (1206), из которых наибольшее количество на условия проживания в жилых помещениях поступило 296 обращений (24,5% от количества обращений в области СЭБ), об атмосферном воздухе в городских и сельских поселениях – 253 (21%), об условиях использования других физических факторов (обращения граждан с жалобами на шум)-121 (10,1 %), на содержание территорий (о сборе, использовании, обезвреживании, транспортировке, хранении и захоронении отходов производства и потребления)-120 (10%); на качество питьевой воды и питьевое водоснабжение-80 (6,6%), об условиях воспитания и обучения -63 (5,3%), об условиях труда -57 (4,7%), об организации питания-44 (3,6 %)

По поступившим обращениям граждан специалистами Роспотребнадзора проводятся мероприятия по надзору, по выявленным нарушениям должностными лицами принимаются меры административного характера, материалы направляются в суд, оформляются и направляются предписания по их устранению, размещается информация в СМИ. За 2020 год по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращений составлено 365 протоколов об административных правонарушениях, подано 4 иска в суд по фактам нарушений, выявленных в результате рассмотрения обращения, выдано 8 предостережений о недопустимости нарушения обязательных требований.

**ДЕТСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ ЦЕНТР РЕЗИДЕНЦИЯ ДЕТСТВА**

Грудничковое плавание "ВЕСЁЛЫЕ ПУЗЫРИКИ"  
Детский ясли садик "Мурлыка"  
Большой бассейн ЛФК, джиу-джитсу, Логоритмика  
Детский массаж  
Фотопроекты  
Проект "ЛАДУШКИ"  
Проект "ХОЧУ В ШКОЛУ"  
Мы находимся: г.Арамиль  
ул. Полевая 9  
8-908-902-88-08; 269-88-08  
Наш инстаграм: rezidentkids



**ТАК МИНУТКА**

**Дешевле только пешком!**

Химмаш 213-10-08 213-00-09  
Арамиль 213-10-09 213-90-09

**ГРУЗОПЕРЕВОЗКИ**  
КАМАЗ (САМОСВАЛ) 10 КУБОВ 15 ТОНН

- щебень
- песок
- земля
- вывоз мусора
- и другое

ТЕЛ: 8 (950) 643-95-87 СЕРГЕЙ