



ВЗАИМООТНОШЕНИЯ С КОНТРОЛИРУЮЩИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ

15.03.2013г., Санкт-Петербург
Орлов В.А., УРП
(061)3866

1. ПОНЯТИЕ ПРОВЕРКИ
2. ВИДЫ И ФОРМЫ ПРОВЕРОК
3. СРОКИ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРОК
4. СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ КОНТРОЛЬ АЗС
5. ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ПРОВЕРКЕ
6. ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ
7. ПРОВЕРКИ ОБЩЕСТВАМИ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
8. ЗАПИСЬ В КНИГЕ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ



ПОНЯТИЕ ПРОВЕРКИ. ПРАВОВОЕ РЕГУЛИРОВАНИЕ ПОРЯДКА И УСЛОВИЙ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРОК

- **Проверка** - это совокупность мероприятий, которые проводят органы государственного или муниципального контроля в отношении юридических лиц с тем, чтобы проверить, соответствует ли их деятельность или действия (бездействие) требованиям закона.
- **Порядок и условия проведения проверок определяет** - Федеральный закон от 26.12.2008 № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля (далее – Закон №294-ФЗ от 26.12.2008).



ВИДЫ ПРОВЕРОК

- ✓ **ПЛАНОВАЯ** - проводится на основании разрабатываемых органами государственного и муниципального контроля ежегодных планов. По общему правилу **не чаще одного раза в три года**.
- ✓ **ВНЕПЛАНОВАЯ** – проводится в целях (ст. 10 Закона №294-ФЗ от 26.12.2008 г.) :
 - ПРОВЕРКИ СОБЛЮДЕНИЕ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ТРЕБОВАНИЙ И ТРЕБОВАНИЙ, УСТАНОВЛЕННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ;
 - ПРОВЕРКИ ВЫПОЛНЕНИЯ ЮРИДИЧЕСКИМ ЛИЦОМ ПРЕДПИСАНИЙ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОГО ИЛИ МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ;
 - ПРОВЕДЕНИЯ МЕРОПРИЯТИЙ ПО ПРЕДОТВРАЩЕНИЮ ПРИЧИНЕНИЯ ВРЕДА ЖИЗНИ И ЗДОРОВЬЮ ГРАЖДАН.

ФОРМЫ ПРОВЕРОК

- ✓ **ДОКУМЕНТАРНАЯ** – проводится по месту нахождения органа государственного или муниципального контроля на основании полученных от юридического лица документов.

ВИДЫ ПРОВЕРОК, НА КОТОРЫЕ НЕ РАСПРОСТРАНЯЕТСЯ ДЕЙСТВИЕ ЗАКОНА №294-ФЗ ОТ 26.12.2008г.



- Проведение оперативно-розыскных мероприятий, производство дознания, проведение предварительного следствия;
- Осуществление **прокурорского надзора** (за исключением случаев проведения органами государственного контроля (надзора), органами муниципального контроля проверок по требованию прокурора), правосудия и проведении административного расследования;
- Производство по делам о нарушении антимонопольного законодательства Российской Федерации;
- Расследование причин возникновения аварий, несчастных случаев на производстве, инфекционных и массовых инфекционных заболеваний (отравлений, поражений) людей, животных и растений, причинения вреда окружающей среде, имуществу граждан и юридических лиц, государственному и муниципальному имуществу;
- Расследовании причин возникновения чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и ликвидации их последствий;
- Мероприятия по контролю, направленные на противодействие неправомерному использованию инсайдерской информации и манипулированию рынком;
- Проверки на основании жалоб граждан



- ❖ О ПРОВЕДЕНИИ **ПЛАНОВОЙ ПРОВЕРКИ** КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ ДОЛЖНЫ УВЕДОМИТЬ ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО **НЕ ПОЗДНЕЕ ТРЕХ РАБОЧИХ ДНЕЙ** ДО ЕЕ НАЧАЛА (Ч. 12 СТ. 9 ЗАКОНА №294-ФЗ).
- ❖ О ПРОВЕДЕНИИ **ВНЕПЛАНОВОЙ ВЫЕЗДНОЙ ПРОВЕРКИ** КОНТРОЛИРУЮЩИЕ ОРГАНЫ ДОЛЖНЫ УВЕДОМИТЬ ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО **НЕ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 24 ЧАСА ДО НАЧАЛА** ЕЕ ПРОВЕДЕНИЯ ЛЮБЫМ ДОСТУПНЫМ СПОСОБОМ (Ч.16 СТ. 10 ЗАКОНА №294-ФЗ).
- ❖ СРОК ПРОВЕДЕНИЯ КАЖДОЙ ИЗ ПРОВЕРОК **НЕ МОЖЕТ ПРЕВЫШАТЬ 20 РАБОЧИХ ДНЕЙ** (СТ. 13 ЗАКОНА №294-ФЗ).
- ❑ В ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫХ СЛУЧАЯХ СРОК ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ МОЖЕТ БЫТЬ ПРОДЛЕН НЕ БОЛЕЕ ЧЕМ ЕЩЕ **НА 20 РАБОЧИХ ДНЕЙ** (Ч.3 СТ.13 ЗАКОНА №294-ФЗ).



СПИСОК ОРГАНИЗАЦИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ КОНТРОЛЬ АЗС



СПИСОК ОСНОВНЫХ КОНТРОЛИРУЮЩИХ ОРГАНОВ

1. РОСПОТРЕБНАДЗОР (В БЫТУ СЭС)
2. ПРОКУРАТУРА
3. ПОЛИЦИЯ (ОБЭП-ОТДЕЛ БОРЬБЫ С ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ПРЕСТУПНОСТЬЮ, ОБПСР - ОТДЕЛ БОРЬБЫ С ПРАВОНАРУШЕНИЯМИ В СФЕРЕ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА)
4. ОТДЕЛ НАДЗОРНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ (СОКРАЩЕННО ОНД) ПО ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ МЧС РОССИИ
5. РОССТАНДАРТ
6. НАЛОГОВАЯ ИНСПЕКЦИЯ (СОКРАЩЕННО ИФНС)
7. РОСТЕХНАДЗОР
8. ОБЩЕСТВЕННАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

А ТАК ЖЕ МОГУТ ОСУЩЕСТВЛЯТЬ КОНТРОЛЬ, НО МЕНЕЕ ВЕРОЯТНО ТОРГОВАЯ ИНСПЕКЦИЯ, ТРУДОВАЯ ИНСПЕКЦИЯ, РОСПРИРОДНАДЗОР, ПЕНСИОННЫЙ ФОНД, ФОНД ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ, ФОНД СОЦИАЛЬНОГО СТРАХОВАНИЯ, ФОНД ЗАНЯТОСТИ, ТОРГОВЫЕ ОТДЕЛЫ РАЙОННЫХ АДМИНИСТРАЦИЙ, АНТИМОНОПОЛЬНЫЙ КОМИТЕТ, КОМИТЕТ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ, ЭКОЛОГИЧЕСКИЙ, ЭНЕРГЕТИЧЕСКИЙ, РАДИАЦИОННЫЙ И ИНЫЕ НАДЗОРЫ, ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ И МНОЖЕСТВО ДРУГИХ.

ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ПРОВЕРКЕ



В СЛУЧАЕ ПРИБЫТИЯ НА АЗС ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ (ОГВ) ИЛИ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ (ОМСУ) В ЦЕЛЯХ ПРОВЕДЕНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ НЕОБХОДИМО:



ПРЕДСТАВИТЬСЯ.



ПОПРОСИТЬ ПРЕДЪЯВИТЬ СЛУЖЕБНОЕ УДОСТОВЕРЕНИЕ И ПОСТАНОВЛЕНИЕ (РАСПОРЯЖЕНИЕ/ПРЕДПИСАНИЕ) НА ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ.

БЕЗ ПОСТАНОВЛЕНИЯ (РАСПОРЯЖЕНИЯ/ПРЕДПИСАНИЯ) МОГУТ ПРОВЕРЯТЬ ТОЛЬКО ПРЕДСТАВИТЕЛИ ПРОКУРАТУРЫ.



СООБЩИТЬ ИНФОРМАЦИЮ О ПРИБЫТИИ ПРОВЕРЯЮЩИХ УПРАВЛЯЮЩЕМУ АЗС ИЛИ НАЧАЛЬНИКУ УЧАСТКА. ЕСЛИ В МОМЕНТ ПРОВЕРКИ НА АЗС ПРИСУТСТВУЕТ УПРАВЛЯЮЩИЙ/ ЗАМЕСТИТЕЛЬ УПРАВЛЯЮЩЕГО ДАЛЬНЕЙШЕЕ ОБЩЕНИЕ С ПРОВЕРЯЮЩИМИ ОРГАНАМИ ПРЕДОСТАВИТЬ ЕМУ.

ПОПРОСИТЬ СДЕЛАТЬ ЗАПИСЬ О ПРОВЕРКЕ В ЖУРНАЛЕ «ЖУРНАЛ УЧЁТА ПРОВЕРОК ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА, ИНДИВИДУАЛЬНОГО

 **СНЯТЬ КОПИИ СО ВСЕХ ПРЕДСТАВЛЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ, ЗАПИСАТЬ СЛЕДУЮЩИЕ СВЕДЕНИЯ ИЗ ПРЕДЪЯВЛЕННЫХ УДОСТОВЕРЕНИЙ** - ФАМИЛИЯ, ИМЯ, ОТЧЕСТВО, ДОЛЖНОСТЬ, НОМЕР И ДАТА ВЫДАЧИ УДОСТОВЕРЕНИЯ, ГОСУДАРСТВЕННЫЙ ОРГАН ВЫДАВШИЙ УДОСТОВЕРЕНИЕ.

 **СВЕРИТЬ ДАННЫЕ О ЛИЦАХ УПОЛНОМОЧЕННЫХ ПРОВОДИТЬ ПРОВЕРКУ, УКАЗАННЫЕ В РАСПОРЯЖЕНИИ (ПРИКАЗЕ) О ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРКИ И СВЕДЕНИЯМИ, СОДЕРЖАЩИМИСЯ В ПРЕДЪЯВЛЕННЫХ УДОСТОВЕРЕНИЯХ. ЕСЛИ БУДЕТ УСТАНОВЛЕНО, ЧТО В РАСПОРЯЖЕНИИ (ПРИКАЗЕ) УКАЗАНО ИНОЕ ЛИЦО, НЕЖЕЛИ ПРИБЫВШЕЕ НА ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРКИ – ОТРАЗИТЬ ДАННЫЙ ФАКТ В ДОКУМЕНТЕ, КОТОРЫЙ БУДЕТ СОСТАВЛЕН ПО ИТОГАМ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ.**

 **ДОПУСТИТЬ НА ТЕРРИТОРИЮ АЗС ПРОВЕРЯЮЩИХ ЛИЦ. НЕПОСРЕДСТВЕННО ПРИСУТСТВОВАТЬ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРКИ, НЕ ОСТАВЛЯТЬ ПРОВЕРЯЮЩИХ ОДНИХ, ДАВАТЬ НЕОБХОДИМЫЕ РАЗЪЯСНЕНИЯ.**



ЕСЛИ В ХОДЕ ПРОВЕРКИ ВОЗНИКЛИ ВОПРОСЫ, ПОЯСНЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ ВОПРОСОВ, ЗАДАННЫХ ПРОВЕРЯЮЩИМИ СОГЛАСОВАТЬ ПО ТЕЛЕФОНУ С УПОЛНОМОЧЕННЫМ СОТРУДНИКОМ ОБЩЕСТВА.



В СЛУЧАЕ ИЗЪЯТИЯ ТОВАРНО-МАТЕРИАЛЬНЫХ ЦЕННОСТЕЙ КОНТРОЛИРОВАТЬ СОСТАВЛЕНИЕ СООТВЕТСТВУЮЩЕГО ПРОТОКОЛА В ПРИСУТСТВИИ ПОНЯТЫХ.



ПРЕДОСТАВЛЯТЬ ТРЕБУЕМЫЕ ДОКУМЕНТЫ, ИМЕЮЩИЕ ОТНОШЕНИЕ К ПРЕДМЕТУ ПРОВЕРКИ.



СОГЛАСОВАТЬ ПОСРЕДСТВОМ ТЕЛЕФОННОЙ СВЯЗИ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ КОПИЙ ЗАПРОШЕННЫХ ДОКУМЕНТОВ С НАЧАЛЬНИКОМ УЧАСТКА И ЮРИДИЧЕСКОЙ СЛУЖБОЙ. В СЛУЧАЕ ПОЛУЧЕНИЯ СОГЛАСИЯ ПРЕДОСТАВИТЬ ЗАПРОШЕННЫЕ ДОКУМЕНТЫ И ИХ НАЛИЧИЯ НА АЗС – ПЕРЕДАТЬ КОПИИ ПРОВЕРЯЮЩИМ.



ДЕЙСТВИЯ ПЕРСОНАЛА ПРИ ПРОВЕРКЕ



ДОКУМЕНТЫ ПЕРЕДАВАТЬ СТРОГО ПО ОПИСИ, С ПОЛУЧЕНИЕМ ПОДПИСИ ОТ ПРОВЕРЯЮЩЕГО НА ОПИСИ В ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТА ПОЛУЧЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ.



В СЛУЧАЕ ОТСУТСТВИЯ ДОКУМЕНТОВ УВЕДОМИТЬ ПРОВЕРЯЮЩИХ, ЧТО ДОКУМЕНТЫ МОГУТ БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНЫ ПОЗЖЕ (В ТЕЧЕНИЕ 3 ДНЕЙ), ТАК КАК ОНИ НАХОДЯТСЯ В ЦЕНТРАЛЬНОМ ОФИСЕ, РАСПОЛОЖЕННОМ ПО ЮРИДИЧЕСКОМУ АДРЕСУ ОРГАНИЗАЦИИ.



ЕСЛИ ВО ВРЕМЯ ПРОВЕРКИ ПРОВЕРЯЮЩИЕ ДЕЛАЮТ НЕПРАВИЛЬНУЮ ЗАКУПКУ ОБЯЗАТЕЛЬНО НЕОБХОДИМО ПРОВЕРИТЬ КАЧЕСТВО И КОМПЕТЕНТНОСТИ ЭТОГО ТОВАРА, НАЛИЧИЕ НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ НА ТОВАРЕ, УСЛОВИЯ ХРАНЕНИЯ ЭТОГО ТОВАРА, И ЕСЛИ ОБНАРУЖИТСЯ НЕСООТВЕТСТВИЕ ТОВАР НЕ ПРОДАВАТЬ (НЕ ПРОБИВАТЬ ПО ККМ).



ПОСЛЕ ОКОНЧАНИЯ ПРОВЕРКИ:



- ознакомиться с результатами, указать в Акте свое согласие (несогласие) с ними или с действиями отдельных должностных лиц в ходе проверки;
- в случае составления протокола, в объяснениях выявленные в ходе проверки нарушения не признавать.

ПОПРОСИТЬ ВНЕСТИ ЗАПИСИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ В «ЖУРНАЛ УЧЁТА ПРОВЕРОК ЮРИДИЧЕСКОГО ЛИЦА, ИНДИВИДУАЛЬНОГО ПРЕДПРИНИМАТЕЛЯ, ПРОВОДИМЫХ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ (НАДЗОРА), ОРГАНАМИ МУНИЦИПАЛЬНОГО КОНТРОЛЯ», В СЛУЧАЕ ОТКАЗА СДЕЛАТЬ УКАЗАТЬ ЭТО В АКТЕ (ПРОТОКОЛЕ)

Получить на руки копию акта проверки.

Сканированные копии документов в тот же день переслать начальнику участка, юристу общества.



ОБЩЕСТВА ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

- ПРЕДСТАВЛЯЮТ СОБОЙ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ - **ДОБРОВОЛЬНЫЕ ОБЪЕДИНЕНИЯ ГРАЖДАН**, В УСТАНОВЛЕННОМ ЗАКОНОМ ПОРЯДКЕ ОБЪЕДИНИВШИХСЯ НА ОСНОВЕ ОБЩНОСТИ ИХ ИНТЕРЕСОВ ДЛЯ УДОВЛЕТВОРЕНИЯ ДУХОВНЫХ ИЛИ ИНЫХ НЕМАТЕРИАЛЬНЫХ ПОТРЕБНОСТЕЙ.
- НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ, СЛЕДОВАТЕЛЬНО, САМОСТОЯТЕЛЬНО НЕ МОГУТ ПРИМЕНИТЬ МЕРЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ (НАЛОЖИТЬ ШТРАФ, ИЗЪЯТЬ ТОВАР, ПРИОСТАНОВИТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ И ДР.).

ПРАВА ОБЩЕСТВ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ:

СТ. 45 ЗАКОНА РФ ОТ 07.02.1992 «О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»

ПРЕДОСТАВИЛА ПРАВО ОБЩЕСТВЕННЫМ ОБЪЕДИНЕНИЯМ ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ :

- ПОВЕРЯТЬ СОБЛЮДЕНИЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ПРАВИЛ ТОРГОВОГО, БЫТОВОГО И ИНЫХ ВИДОВ ОБСЛУЖИВАНИЯ;
- СОСТАВЛЯТЬ АКТЫ О ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЯХ;
- НАПРАВЛЯТЬ СОСТАВЛЕННЫЕ В ХОДЕ ПРОВЕРОК АКТЫ В УПОЛНОМОЧЕННЫЕ ОРГАНЫ;
- ИНФОРМИРОВАТЬ ОРГАНЫ МЕСТНОГО САМОУПРАВЛЕНИЯ О

ВЫЯВЛЕННЫХ НАРУШЕНИЯХ,

ГАЗПРОМ НЕФТЬ СЕРВИС В ПЛД. БЕЗЛИЧНОСТИ С КОНТРОЛИРУЮЩИМИ

ОРГАНИЗАЦИЯМИ

- УЧАСТВОВАТЬ ПО ПРОСЬБЕ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПРОВЕДЕНИИ

ПРИ ПРОВЕДЕНИИ ПРОВЕРКИ ПРЕДСТАВИТЕЛИ ОЗП ИМЕЮТ РОВНО ТЕ ЖЕ ПРАВА, ЧТО И ОБЫЧНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ :

- ПРОВОДИТЬ ЗАКУПКУ ТОВАРА,
- ТРЕБОВАТЬ НАЛИЧИЯ УСТАНОВЛЕННЫХ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ ДОКУМЕНТОВ НА ТОВАР,
- ТРЕБОВАТЬ НАЛИЧИЯ ЦЕННИКОВ,
- ТРЕБОВАТЬ КАССОВЫЕ ЧЕКИ НА ПРИОБРЕТЕННЫЙ ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЯМИ ТОВАР И Т.Д.

ДЕЙСТВУЮЩИМ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ НЕ РЕГЛАМЕНТИРОВАН **НО! ПРОДАВЕЦ ВПРАВЕ ПОТРЕБОВАТЬ ПРЕДЪЯВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИХ ПОЛНОМОЧИЯ:**

УСТАВА ОБЩЕСТВЕННОГО ОБЪЕДИНЕНИЯ, ЗАВЕРЕННОГО РЕГИСТРИРУЮЩИМ ОРГАНОМ, А ТАКЖЕ ДРУГИХ ДОКУМЕНТОВ, ПОДТВЕРЖДАЮЩИХ ПОЛНОМОЧИЯ КАК САМИХ ПРОВЕРЯЮЩИХ, ТАК И ТЕХ, КТО ИХ НАПРАВИЛ.

МОГУТ БЫТЬ УДОСТОВЕРЕНИЯ, НО ОНИ ВЫПОЛНЯЮТ ФУНКЦИЮ «ПРИДАНИЯ ЗНАЧИМОСТИ» И ИНОГДА «ЗАПУГИВАНИЯ ПРОДАВЦА». НЕОБХОДИМО ТРЕБОВАТЬ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДОВЕРЕННОСТИ НА

ПРЕДСТАВИТЕЛИ ОЗП МОГУТ ОСМАТРИВАТЬ ТОЛЬКО ТОРГОВЫЙ ЗАЛ!

АКТЫ СОСТАВЛЯЕМЫЕ ОЗП НЕ ЯВЛЯЮТСЯ ДЛЯ ОРГАНОВ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И СУДА АБСОЛЮТНЫМИ ДОКАЗАТЕЛЬСТВАМИ.

АКТ ОЗП – ЭТО СРЕДСТВО ФИКСАЦИИ СВИДЕТЕЛЬСКИХ ПОКАЗАНИЙ.
АКТЫ ОЗП ОЦЕНИВАЮТСЯ ОРГАНАМИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ВЛАСТИ И СУДОМ НАРЯДУ С ПОКАЗАНИЯМИ РАБОТНИКОВ ПРОДАВЦА.

ЗАКОН НЕ ОБЯЗЫВАЕТ ПРОДАВЦА ЗНАКОМИТЬСЯ С АКТОМ И ПОДПИСЫВАТЬ ЕГО -НО!

РЕКОМЕНДУЕТСЯ:

- ПРОЧИТЬ АКТ;
- НАПИСАТЬ «НЕ СОГЛАСЕН»,
- ПОСТАВИТЬ ПОДПИСЬ БЕЗ РАСШИФРОВКИ
- СНЯТЬ КОПИЮ С АКТА



ПРОДАВЕЦ ОБЯЗАН ИМЕТЬ КНИГУ ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ, КОТОРАЯ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ПОКУПАТЕЛЮ ПО ЕГО ТРЕБОВАНИЮ.

ЖАЛОБА В КНИГЕ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ:

1) В ДВУХДНЕВНЫЙ СРОК РАССМОТРЕТЬ, ПРИНЯТЬ НЕОБХОДИМЫЕ МЕРЫ К

УСТРАНЕНИЮ ОТМЕЧЕННЫХ НЕДОСТАТКОВ И НАРУШЕНИЙ;

2) ДЛЯ СВЕДЕНИЯ ЛИЦА, НАПИСАВШЕГО ЖАЛОБУ, И КОНТРОЛИРУЮЩИХ ЛИЦ В КНИГЕ ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ **НА** **ОБОРОТНОЙ СТОРОНЕ ЗАЯВЛЕНИЯ СДЕЛАТЬ ОТМЕТКУ О ПРИНЯТЫХ МЕРАХ;**

3) В ПЯТИДНЕВНЫЙ СРОК В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ НАПРАВЛЯЕТ ПИСЬМЕННЫЙ ОТВЕТ ЗАЯВИТЕЛЮ, УКАЗАВШЕМУ СВОЙ АДРЕС. ЕСЛИ ПИСЬМО ПЕРЕДАЕТСЯ ЛИЧНО НА КОПИИ ПИСЬМА НЕОБХОДИМО ВЗЯТЬ ПОДПИСЬ, РАСШИФРОВКУ ПОДПИСИ И ДАТУ ЗАЯВИТЕЛЯ, ЕСЛИ ОТВЕТ НАПРАВЛЯЕТСЯ ПО ПОЧТЕ ЗАКАЗНЫМ ПИСЬМОМ, КОРЕШОК УВЕДОМЛЕНИЯ СОХРАНИТЬ.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

