"Шикаятьләр кенәгәсе"н бирегез!

Чаллы территориаль органына ризасызлык белдереп бер кулланучы мөрәҗәгать итте. Ул кибеттән джемпер сатып алган, ләкин өйгә кайтып кергәч аның җитешсезлеге булуын ачыклаган. Шул ук көнне, сатып алынган әйбер хакын кайтаруны таләп итеп, сатучы янына барган. Ләкин сөйләшү барып чыкмаган, сатучы аңа дорфа итеп җавап биргән һәм аның таләбен канәгатьләндерүдән баш тарткан. Сатып алучы шикаятьләр һәм кайтавазлар кенәгәсен сорагач та, аңа бирмәгәннәр, шулай ук әлеге кибеттә хуҗалык эшчәнлеген гамәлгә ашыручы шәхси эшкуар турында да мәгълүмат бирүдән баш тартылган. Сатучыга булган барлык дәгъваларын сатып алучы Татарстан Республикасы Дәүләт алкоголь инспекциясенең Чаллы территориаль органына тапшырылган гаризасында бәян иткән.

Әлеге хәлне җайлау өчен Чаллы территориаль органының эчке базарны үстерү һәм координацияләү бүлеге белгечләре тарафыннан шәхси эшкуар һәм кибеттә сатучылар белән очрашу оештырылды һәм әңгәмә уздырылды. Шәхси эшкуар белән очрашу барышында "Кулланучыларның хокукларын яклау турында" РФ Законы статьялары турында мәгълүмат җиткерелде. Аңлату эше нәтиҗәсендә шәхси эшкуар ихтыяри тәртиптә кулланучының таләпләрен канәгатьләндерү турында карар кабул итте.

Кызганыч, әмма кулланучыларның хокукы бозылу – сирәк күренеш түгел. Алданган кешеләрдә сатучының дорфалыгына һәм тупас мөгамәләсенә шикаять белдерү теләге барлыкка килә. Моны ничек итеп дөрес эшләргә? Бу гади эш түгел, чын дәлилләр һәм буш вакыт булуын таләп итә. Фирма турында интернетта кайтаваз калдырырга мөмкин. Ләкин адресатның, компаниядә хезмәтләрнең сыйфаты өчен җавап бирүче хезмәткәрнең аны укуына гарантия юк. Ярый белмәгән оешмага шикаять белдерүнең иң гади ысулы булып кайтавазлар һәм тәкъдимнәр кенәгәсендә язмача фикер калдыру тора.

Шикаятьләр кенәгәсен булдырганчы теләсә кайсы оешма җитәкчесе әлеге документны алып бару тәртибен регламентлый торган федераль законнарны өйрәнергә тиеш.

Кайтавазлар кенәгәсе номерланган, тегелгән һәм оешманың мөһере, аның җитәкчесенең имзасы белән беркетелгән булырга тиеш. Шушы рәвешле рәсмиләштерү брошюраның аерым битләре сатып алучылар яки компаниядәге башка хезмәткәрләр тарафыннан ертып алынмасын өчен кирәк. Титул битендә оешманың атамасы, документны ачу датасы, шулай ук җитәкченең имзасы күрсәтелә. Документның беренче битендә аны тутыру буенча күрсәтмәләр булырга тиеш. Икенче бите компания турында белешмәләр күрсәтү өчен: адресы, телефоны, җитәкченең һәм башка вазыйфаи затларның ФИА. Өченче биттә фирма эшчәнлеген тикшерүдә тотучы органнар турындагы мәгълүматны карарга мөмкин. Анда Роспотребнадзор, Хакимият, кулланучыларның хокукларын яклау бүлеге адресы һәм телефоннары күрсәтелә. Журналны күренеп тора торган урында сакларга кирәк. Сатып алучының беренче таләбе буенча кибет хакимияте аны бирергә бурычлы. Кайбер сатучылар әлеге кенәгәне кассада саклау яклы, ә аерым эшкуарлар аны кулланучы өчен рәсмиләштерелгән аерым бер почмакта урнаштыра.

Шунысын истә тотарга кирәк: кибеттә сатып алучыга "шикаятьләр кенәгәсе" бирелмәсә, ул шикаятьләрен кая язарга һәм кемгә тапшырырга кирәклегенә барыбер төшенәчәк.

ТР Дәүләт алкоголь инспекциясенең Чаллы территориаль органы.