

УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

Строгих требований к оформлению Уголка потребителя в данный момент в законодательстве РФ не сформировано, кроме одного общего правила: вся информация должна быть доступна потребителю для самостоятельного ознакомления.

Формирование стенда «Уголок потребителя» регламентировано двумя нормативными документами:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (ст. 8–10).
2. Правила продажи отдельных видов товаров (№55, п. 8–10).

Данными документами определено, что должно быть в Уголке потребителя, какие требования предъявляются к нему.

Информационный стенд должен содержать всю исчерпывающую информацию, которая необходима покупателю или может понадобиться ему в экстренной ситуации. Государственное законодательство выставляет предпринимателям четкие требования, касающиеся оформления уголка потребителя.

Официальные стандарты и нормы предполагают целый перечень документов, которые индивидуальный предприниматель (ИП) обязан использовать при создании информационного стенда.

КТО ОБЯЗАН ИМЕТЬ СТЕНД УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ?

Предприятия, относящиеся к любым организационно-правовым формам, изготавливающие, отпускающие продукт или осуществляющие оказание услуг (ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

ТРЕБОВАНИЯ К ВНЕШНЕМУ ВИДУ УГОЛКА ПОТРЕБИТЕЛЯ:

Обычно документация размещается на специальном стенде, с прозрачными пластиковыми карманами. Хотя вариант расположить в доступном месте папку «Информация для потребителей», содержащую все необходимые сведения и копии соответствующих документов, тоже вполне отвечает требованиям закона о доступности и наглядности данных.

Содержательный и красиво оформленный стенд может стать выигрышной особенностью объекта торговли или услуг, подчеркнуть высокий уровень организации, помочь выстроить надежный имидж.

Конкретных, единых для всех требований к внешнему виду и месту расположения стенда «Уголок потребителя» нет.

Но существуют определенные правила:

- наглядность;
- доступность;
- актуальность информации;
- создание комфортных условий для самостоятельного изучения документов.

МЕСТО ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ СТЕНДА УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Уголок потребителя должен быть размещен в заметном и легкодоступном месте. Покупатель товара или потребитель услуги должен иметь возможность беспрепятственно подойти к нему и самостоятельно ознакомиться с расположенными на нем документами.

УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ: ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ

Согласно действующему законодательству РФ, перечень документов в Уголке потребителя для индивидуальных предпринимателей и юридических лиц следующий:

1. Свидетельство о госрегистрации (заверенная копия).
2. Лицензия — если вид осуществляемой деятельности подлежит лицензированию (заверенная копия).
3. Перечень всех ведомств и органов (в том числе, адреса и телефоны контролирующих органов), выполняющих функцию контроля, и журнал проверок с отметками органов.
4. Закон РФ „О защите прав потребителей“. Причем данный Закон должен быть официальным печатным изданием, а не распечаткой, например, из файла или интернета.
5. Правила продажи отдельных видов товаров, Правила оказания услуг общественного питания или Правил бытового обслуживания (выбор определяет сфера деятельности предприятия).
6. Режим работы.

ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ДОКУМЕНТАЦИЯ К СТЕНДУ

Исчерпывающего универсального перечня документов для размещения в уголке покупателя нет ни в одном законодательном акте. Такой комплект нужно подбирать в зависимости от сферы осуществляемой организацией деятельности. Несмотря на то, что список дополнительной документации не регламентирован законодательством, контролирующие органы требуют их наличие.

1. Книга отзывов и предложений. Предоставляется после того, как клиент ее потребовал (п. 8 Правил продажи). Для предприятий розничной торговли и общественного питания до сих пор действует Приказ Минторга РСФСР № 346 от 28.09.1973 «Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания».

Для сферы услуг, требования иметь в наличии книгу жалоб и предложений установлены отраслевыми Правилами. Например, для сферы бытового обслуживания действует Постановление Правительства РФ № 1025

от 15.08.1997, в новой редакции от 04.10.2012 года " Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

2. План эвакуации и инструкция по пожарной безопасности. СанПиНы (разработаны как отдельные стандарты для общепита и торговли продовольственными товарами).

3. Правила по осуществлению бытовых услуг (используются предприятиями данной сферы) и прайс-лист по предлагаемым услугам.

4. Определенные законами льготы и условия для обслуживания некоторых категорий населения.

5. Информация, связанная с реализацией некоторых категорий товара. Например: запрет и ответственность за продажу спиртного и табачной продукции детям; перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену.

6. Адреса и номера телефонов органов, осуществляющих защиту прав потребителей.

7. Номера телефонов экстренных служб (МЧС и другие), ведомств, проводящих контроль над продавцами, и служб, куда клиенты могут обратиться с жалобой.

Кто контролирует стенд «Уголок потребителя»

- Наличие обязательных документов, размещенных на стенде «Уголок потребителя», контролирует Роспотребнадзор, муниципальный контроль в рамках предоставленных полномочий.

- Органы санитарного и пожарного надзора.

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ

Предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность, согласно ст. 14.5 Административного кодекса РФ.

Отсутствие установленной информации об изготовителе, продавце либо другой информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ, влечет за собой наложение административного штрафа, в следующих размерах:

- на граждан от 1500 до 2000 рублей;
- на должностных лиц от 3000 до 4000 рублей;
- на юридических лиц от 30000 до 40000 рублей.