|  |
| --- |
| **Уголок потребителя** |
| |  | | --- | | В данной статье мы рассмотрим вопросы, связанные с уголком потребителей. Наличие уголка потребителя - это обязанность организации или индивидуального предпринимателя при оказании услуг населению. Не обязательно должна соблюдаться формулировка "Уголок потребителя", можно назвать как угодно: "Информационный стенд" или просто "Информация для потребителя" но важно, чтобы необходимая информация была размещена (ст. 9 Закона РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 28.07.2012г. «О защите прав потребителей» (далее - Закон). Данная статья требует довести до потребителя информацию о продавце: фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, сведения государственной регистрации продавца и названии регистрирующего органа, а также сведения о лицензиях и аккредитации, в случае если осуществляемые виды деятельности подлежат лицензированию и (или) аккредитации. Помимо этого сами Правила также должны быть размещены в уголке потребителя (п. 9 Правил).  Все документы, которые должны быть расположены на стенде потребителя, можно условно разделить на несколько групп:  1.Нормативные акты:  Закон о защите прав потребителей от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 (ред. от 28.07.2012г). Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55(ред. от 04.10.2012г, с изм. и доп. вступающими в силу с 01.01.2013г.). Различные специальные правила, регламентирующие отдельные направления деятельности (продажа лекарств, бытовое обслуживание и др.). .   2.Санитарные правила:  В сфере общепита, а также при торговле пищевыми продуктами необходимо позаботиться о наличии соответствующих санитарно-эпидемиологических правил СП 2.3.6.1079-01, СП 2.3.6.1066-01 (утверждены постановлениями главного государственного санитарного врача РФ от 8 ноября 2001 г. № 31, от 7 сентября 2001г.№23).  3.Сведения о продавце  Копии свидетельства о регистрации, лицензии (если деятельность лицензируется). Иногда региональные власти устанавливают свои правила.   4.Контрольные измерители:  При работе с мерными товарами в уголке потребителя необходимо разместить контрольные весы, контрольный метр. Книгу отзывов удобнее расположить на стенде потребителя, согласно пункту 8 Правил, Книга предоставляется по требованию потребителя. .  5.Иная информация.  Адреса и телефоны экстренных служб и контролирующих организаций: управление Госторгинспекции, департамента по защите прав потребителей, телефон районного УВД и др. При торговле табачными изделиями и алкоголем - сообщение о том, что продажа товара лицам до 18 лет недопустима. Правила пожарной безопасности, план эвакуации. Жестких требований относительно иных документов нет (сертификаты качества, ассортиментный перечень, применяемые формы обслуживания), только если местные власти не обязывают размещать их на стенде. Однако документы должны находиться в торговой точке. По требованию клиентов, при проверках они предъявляются.  Наполняемость уголка потребителя может зависеть еще и от осуществляемой деятельности, например, если ваша деятельность связана с оказанием парикмахерских услуг, то вам будут нужны санитарные нормы и правила к оборудованию и помещению. Информация должна быть размещена в доступном для ознакомления месте, которое должно отвечать двум критериям: "удобство и доступность" расположения уголка потребителя с точки зрения потребителя, конкретных условий, определяющих эти факторы нет, так что придется самостоятельно оценивать, насколько удобно расположен стенд.  Непредставление данной информации является нарушением установленных правил продажи отдельных видов товаров и влечет административную ответственность, предусмотренную статьей 14.15 Кодекса об административных правонарушениях. | |  | | |

Коленченко Н.

Отдел экономики и планирования

Администрации Боготольского района .