



## ПОТРЕБИТЕЛЬ И КНИГА ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Знание своих прав потребителем позволит сделать **книгу отзывов и предложений** одним из инструментов отстаивания этих прав. Знание своих обязанностей в отношении оформления книги предпринимателем или организацией уберезет их от неприятных ситуаций. Мы редко про нее вспоминаем, считая неэффективной в решении реальных проблем. Однако тут мы не совсем правы. Эта книга может быть эффективной при правильном использовании. Очень часто владельцы торговых организаций не подозревают о том, что творится у них под носом. В этом случае, сделав одну-единственную запись, можно изменить ситуацию к лучшему.

При оформлении книги отзывов и предложений предприниматель может руководствоваться приказом Министерства торговли РСФСР от 28.09.1973 года № 346 «Об утверждении инструкции о **книге жалоб и предложений** в предприятиях розничной торговли и общественного питания» (акт имеет рекомендательный характер).

Следует помнить, что внешний вид книги – это один из показателей имиджа организации (ее зеркало).

На первых страницах **книги отзывов и предложений** должны быть:

- Инструкция по ее ведению;
- Поля для адресов и телефонов юридического или физического лица (ИП) – владельца книги;
- Поля для адресов и телефонов контролирующих органов.

**Книга отзывов и предложений** должна быть пронумерована (номер можно ставить в правом верхнем или нижнем углу); прошнурована; опломбирована шнуровкой и опечатана на стыке пломбы и книги, чтобы ее невозможно было вскрыть незаметно. Заверяется **книга** подписью руководителя (если это индивидуальный предприниматель в единственном лице, также ставится подпись; если нет печати, подпись ставится на стыке пломбы и **книги**, чтобы ее невозможно было вскрыть).

Заверять **книгу отзывов и предложений** в каких-либо инстанциях не нужно.

Книга жалоб и предложений располагается в торговом зале предприятия в специальном открытом футляре на видном и доступном для покупателей (посетителей) месте.

Если вы – Потребитель, помните: вам обязаны предоставить книгу отзывов и предложений по первому требованию без предъявления вами каких-либо документов. А еще по вашему требованию вас должны обеспечить столом, стулом и ручкой.

Ваш гневный отзыв (жалобу) обязаны рассмотреть и принять меры в его отношении в течение 14 дней. На оборотной стороне листа с вашим отзывом должна быть сделана об этом запись за тот же срок. Если вы укажете ваш адрес, вам обязаны по истечении срока за 5 дней направить письменный ответ с указанием принятых мер. Однако помните, что конфиденциальность ваших данных никто не обязан охранять.

Итак, у вас случился инцидент в торговой точке, и вы оказались потерпевшим (например, вам продан некачественный товар и отказываются возвращать деньги). Немедленно требуйте «Книгу отзывов и предложений», которая согласно законодательству, должна находиться в любом магазине и предоставляться по первому требованию покупателя. Если вам отвечают, что книги в отделе нет, она на переоформлении или что-то еще, администрация магазина нарушает закон, а вы имеете полное право пригрозить им обращением в Роспотребнадзор, а так же напомнить, что магазин может быть оштрафован на сумму до 30000 рублей.

На чистой странице внесите запись в книге жалоб, начните с даты и времени обращения, укажите фамилию и имя продавца. Постарайтесь как можно подробнее изложить суть ситуации, какое вы выявили нарушение. Если владеете законом, сошлитесь на соответствующую статью. В конце жалобы ставится подпись, можно указать свои координаты (телефон). По возможности попросите расписаться несколько свидетелей.

В записи-ответе администрации должно быть четко прописано, какие меры выполнены. Лично удостоверьтесь, исполнено ли обещанное. Если нет, смело пишите на следующем листе еще одну жалобу.

Кроме того вы можете написать претензию в торговую организацию. Точно укажите название и адрес магазина, желательно написать ФИО руководителей и продавца, обязательно: дата, время и суть инцидента. Четко изложите свое требование. Один экземпляр под роспись передайте руководству магазина, а второй с подписью ответственного лица о получении оставьте у себя.

Копии жалобы вы имеете право направить в Роспотребнадзор. Сделать это можно путем письменного обращения, а так же в электронном виде на официальном сайте контролирующего органа. После проверки торгового предприятия вы можете обратиться с предписанием надзирающего органа в суд с иском о взыскании не только материального, но и морального ущерба.

За дополнительной информацией вы можете обратиться в Консультационный центр и консультационные пункты по защите прав потребителей. Сделать это можно путем телефонного или личного обращения, а так же через официальный сайт.

*Информация подготовлена консультационным пунктом  
филиала в г. Ачинске ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Красноярском крае»*