

Уголок потребителя

Непременным элементом зала обслуживания клиентов или покупателей, согласно действующему законодательству РФ, выступает стенд с информацией о продавце (исполните, изготовителе) или по-другому— уголок потребителя.

Формирование стенда под названием «Уголок потребителя» регламентировано двумя нормативными документами:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (ст. 8–10).
2. Правила продажи отдельных видов товаров (п. 10).

Причем в обоих законодательных актах название «Уголок потребителя», отсутствует.

Указанными выше законодательными актами определена информация, которую необходимо предоставить потребителю при продаже товаров, оказании услуг. А само название - Уголок потребителя, вышло уже из уст самих предпринимателей.

Содержательный и красиво оформленный стенд может стать выигрышной особенностью компании, подчеркнуть высокий уровень организации, помочь выстроить надежный имидж.

Правильное оформление «Уголка потребителя (покупателя)» имеет большое значение. Преимущества состоят в следующем:

1. Покупатель или клиент, заходя в магазин или в помещение, предназначенное для оказания бытовых услуг, всегда обращает внимание на интерьер. Находящийся в помещении «Уголок потребителя» вызовет доверие к вашей продукции или оказываемым услугам. Его наличие будет означать, что вы гарантируете качество своей продукции или услуг и готовы урегулировать претензии в случае их возникновения.
2. Покупатель или клиент может убедиться в легальности вашей предпринимательской деятельности, увидев лицензии, сертификаты, свидетельства, дипломы. Это также повысит к вам доверие, а клиент или покупатель станут постоянными посетителями вашего заведения.
3. Клиенты или покупатели получают все необходимые сведения.
4. Предприниматель избежит нареканий и штрафов со стороны контролирующих органов.

Кто обязан иметь уголок потребителя?

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

Место для размещения стенда (уголка потребителей)

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

Уголок потребителей: перечень документов:

1. Информация о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;
2. Закон РФ «О защите прав потребителей». Данный Закон должен быть официальным печатным изданием, а не распечаткой, например, из файла или интернета.

3. Правила продажи отдельных видов товаров или Правила оказания услуг общественного питания (выбор определяет сфера деятельности предприятия);
4. Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.
5. Перечень ведомств и органов (в том числе, адреса и телефоны контролирующих органов), выполняющих функцию контроля.
6. Режим работы

Дополнительная документация к стенду

Несмотря на то, что список дополнительной документации не регламентирован законодательством, контролирующие органы требуют их наличие.

1. Книга жалоб и предложений. Предоставляется после того, как клиент ее потребовал (п. 8 Правил продажи).
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.
6. Номера телефонов экстренных служб (МЧС и другие), ведомств, проводящих контроль над продавцами, и служб, куда клиенты могут обратиться с жалобой.
7. Адреса и номера телефонов местного отдела по защите прав потребителей.
8. Журнал учета проверок.

Требования к уголку для потребителя: внешний вид

Конкретных, единых для всех требований к внешнему виду и месту расположения стенда «Уголок потребителя» нет. Но существуют определенные правила:

- наглядность;
- доступность;
- актуальность информации;

Кто контролирует «уголок потребителя»

- Наличие обязательных документов, размещенных на стенде «Уголок потребителя», контролирует Роспотребнадзор.
- Органы санитарного и пожарного надзора.

За консультацией и дополнительной информацией Вы можете обратиться в муниципальный фонд «Кингисеппский фонд поддержки предпринимательства» по адресу г. Кингисепп, пр. Карла Маркса, д.24 или по телефону (81375)94504.