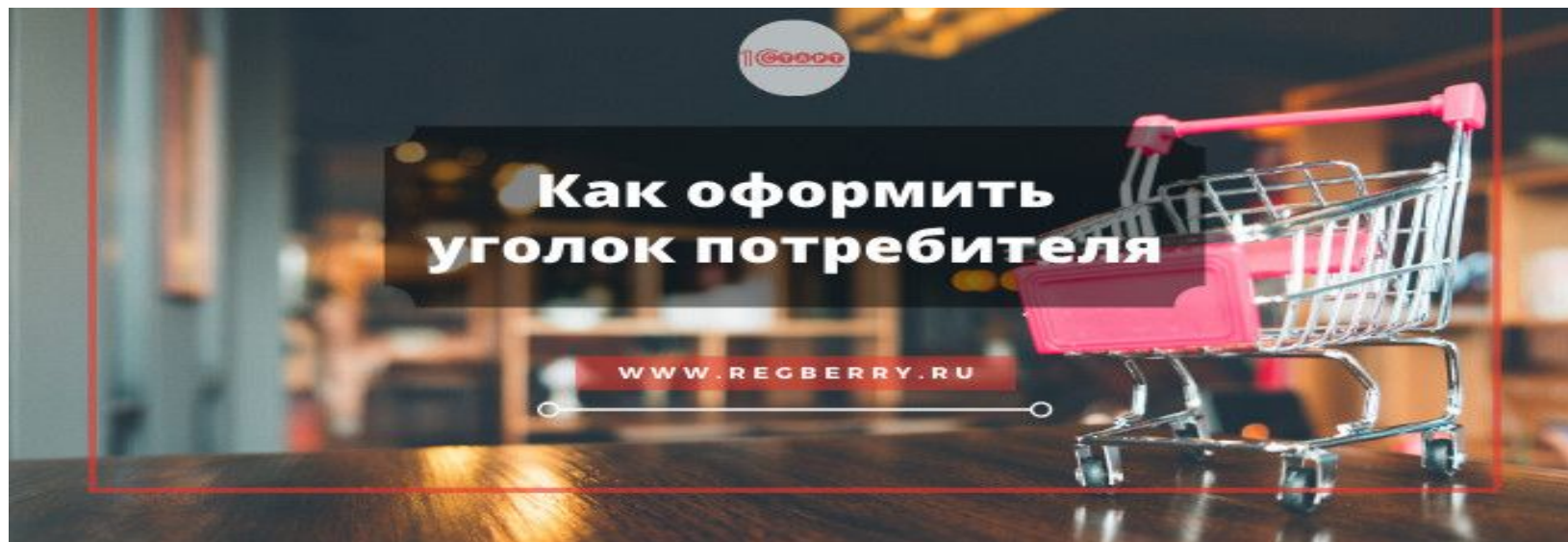


Оформление уголка потребителя для ИП



Все предприниматели и организации должны ещё на старте бизнеса понимать, с какой категорией покупателей и клиентов они будут работать:

Сегмент B2B (Business to Business) предполагает взаимодействие с юридическими лицами и ИП.

Если же основными потребителями товаров и услуг будут обычные физические лица, то этот сегмент называют B2C (Business to Consumer).

В первом случае сотрудничество партнёров строится на основании договоров или выставленных счетов. Интересы таких контрагентов защищают целые юридические отделы и бухгалтерии.

Что касается второй категории, то это многочисленные сделки, в которые ежедневно вступает каждый из нас в качестве розничного покупателя или получателя бытовых услуг.

Отдельно контролировать такие сделки невозможно, поэтому в России действуют общие правила защиты прав потребителей-физлиц.

**Обязанность донести информацию
об этих правах и способах их защиты
возложена на субъекты
предпринимательской деятельности.**

**Поэтому ИП и организации,
которые работают
с обычными физическими лицами,
должны оформлять**

Уголок потребителя.

Нормативные акты, регулирующие защиту прав потребителей:

- закон от 07.02.1992 N 2300-1;**
- постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55;**
- постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036;**
- постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025;**
- постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006;**
- приказ Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346.**

Административные санкции за нарушение этих норм предусмотрены:

1. статьей 14.5 КоАП РФ:

- для индивидуальных предпринимателей сумма штрафа составляет: от 3 000 до 4 000 рублей;**
- для организаций в 10 раз больше: от 30 000 до 40 000 рублей.**

2. статьей 14.8 КоАП РФ:

- для индивидуальных предпринимателей сумма штрафа составляет от 500 до 1 000 рублей;**
- для юридических лиц от 5 000 до 10 000 рублей.**

КТО МОЖЕТ ПРОВЕРЯТЬ НАЛИЧИЕ УГОЛКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

Наличие уголка потребителя, а так же информацию на нем может проверять:

- Роспотребнадзор**
- Органы санитарного и пожарного надзора**
- Так же в каждой администрации есть отдел по защите прав потребителей и такие полномочия у них тоже есть.**

**Оформление уголка потребителя
не требуется
только для разносной торговли.**

**Но в этом случае
работник продавца должен иметь
личную карточку с фотографией
с указанием полного имени и
кратких сведений о продавце.**

Информация, которая должна содержаться в уголке потребителя

До потребителя надо донести следующую информацию:

- сведения о госрегистрации продавца (исполнителя) и название регистрирующего органа;
- адрес и режим работы магазина или точки оказания услуг;
- контакты для связи с руководителем организации или ИП;
- наличие лицензии или аккредитации, если этого требует вид деятельности;
- правила продажи товаров и оказания услуг;
- закон о защите прав потребителей;
- книга жалоб и предложений;
- сведения о контролирующих органах, например, территориальном подразделении Роспотребнадзора, а также полиции и пожарной службы, с указанием адресов и телефонов.

Какие документы должны быть в уголке потребителя:

- копия свидетельства о регистрации ИП/ООО или листа записи ЕГРЮЛ/ЕГРИП;
- листок с указанием адреса, режима работы, контактов для связи с ответственным лицом продавца или исполнителя;
- копия лицензии и свидетельства об аккредитации (при наличии);
- брошюра или распечатка закона «О защите прав потребителя»;
- брошюра или распечатка одного из документов, в зависимости от вида деятельности:
Правила продажи (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55); Правила оказания бытовых услуг (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025);
Правила оказания услуг общепита (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036);
- листок с указанием названия и контактов контролирующих органов;
- книга жалоб и предложений.

Ориентировочное размещение документов в уголке потребителя

УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Правила торговли, бытового обслуживания, общественного питания и пр.

Адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей

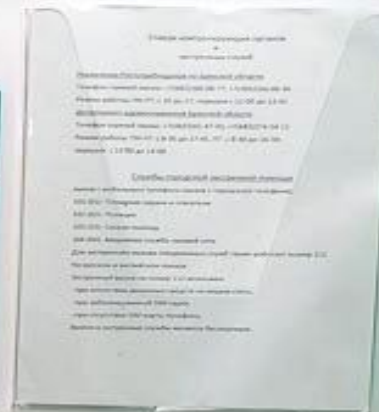
Копия свидетельства о государственной регистрации

Копия лицензии

Книга отзывов и предложений

Правильно оформленный уголок потребителя

УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ



Копии документов должны быть заверены подписью и печатью (при наличии) индивидуального предпринимателя или руководителя организации. Если деятельность связана с реализацией алкоголя, то дополнительно надо разместить информацию о запрете реализации таких товаров несовершеннолетним.

Кроме того, рядом с уголком или на одном с ним стенде вывешивают план эвакуации и инструкцию по пожарной безопасности и другие документы, например, журнал учёта проверок.

Если продукция продаётся на развес, здесь же можно разместить контрольные весы.

**Покупатель или клиент,
до которого из-за отсутствия уголка
потребителя
не доведена перечисленная выше информация,
может направить жалобу
в территориальный орган Роспотребнадзора.
По его заявлению ведомство должно провести
внеплановую проверку.**

**Если же уголка потребителя нет
при реализации
авто- и мототехники, лекарств, бытовой химии,
алкоголя, драгоценностей, оружия и
некоторых других товаров,
то покупатель вправе обратиться в полицию.**

Как оформить уголок потребителя

Конкретных требований по оформлению уголка потребителя нормативные акты не устанавливают. Информация должна быть донесена в открытой и доступной форме.

Это значит, что размещать уголок потребителя надо в том месте, куда покупатель или клиент может свободно и без особого разрешения подойти. Поэтому не стоит вешать стенд с информацией за спиной кассира или администратора. Хотя это и гарантирует сохранность документов, но ущемляет права потребителя.

Как оформить уголок потребителя

Обычно уголки потребителя находятся у входа в магазин, но не всегда пространство помещения это позволяет. Тогда надо подобрать другое место, куда можно без проблем подойти.

Размер уголка может быть любым, так же, как и материал, из которого он изготовлен. Часто это пластиковый щит, или даже просто каким-то образом обозначенная часть стены.

При этом конструкция должна обеспечивать нормальное хранение документов, для чего удобно использовать прозрачные пластиковые карманы.

Если же места совсем мало, то закрепите на стене или стойке специальную папку с перекидными файлами.

Учитывая важность уголка потребителя, можно назначить ответственное лицо, которое будет контролировать наличие и актуальность размещённых здесь документов. Так, если в нормы закона «О защите прав потребителей» или другие акты внесены изменения, надо заменить брошюры или распечатки на действующие.

Раздавать покупателям и клиентам копии документов из уголка продавец не обязан.

Они представлены только для ознакомления.

Но если потребитель хочет зафиксировать нужную информацию, можно предложить ему сделать фото или помочь сделать запись на бумаге.

Плюсы правильно оформленного уголка потребителя

- 1. Повышается имидж магазина. Видя стенд, покупатели считают, что предприниматель уверен в качестве своей продукции или услуг, не боится жалоб в контролирующие органы и готов к урегулированию претензий клиентов.**
- 2. Покупатели могут оценить легальность деятельности предпринимателя, увидеть его лицензии, сертификаты и свидетельства. Это является дополнительной гарантией получения качественных услуг и делает клиентов более лояльным.**
- 3. Клиенты получают все необходимые данные для направления жалоб в контролирующие инстанции при нарушении их потребительских прав.**
- 4. Предприниматель при проверках Роспотребнадзора не получит штрафов за несоблюдение прав потребителей.**