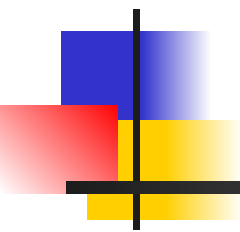


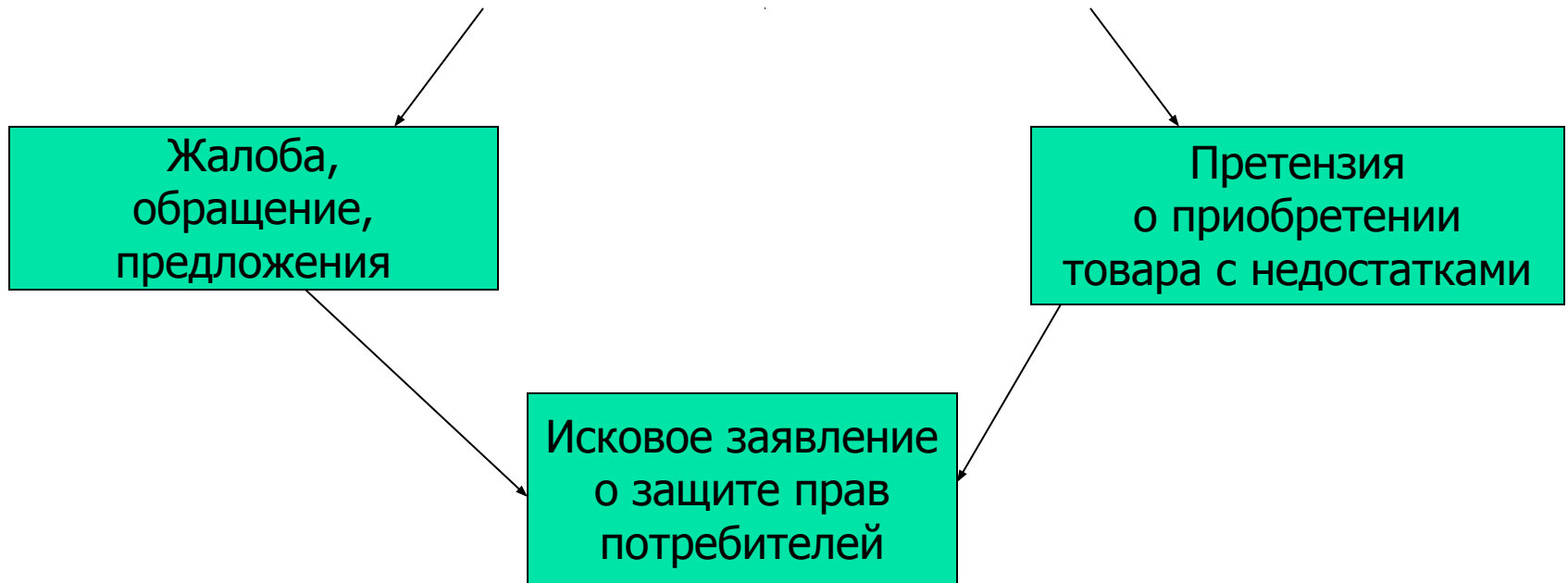
Правила работы с жалобами (претензиями) и предложениями потребителей (покупателей).
Требования законодательства к организации работ по жалобам и обращениям потребителей.
Обзор практики работы по обращениям граждан.



главный специалист-эксперт
Управления Роспотребнадзора по Свердловской области
Овсянникова Елена Васильевна

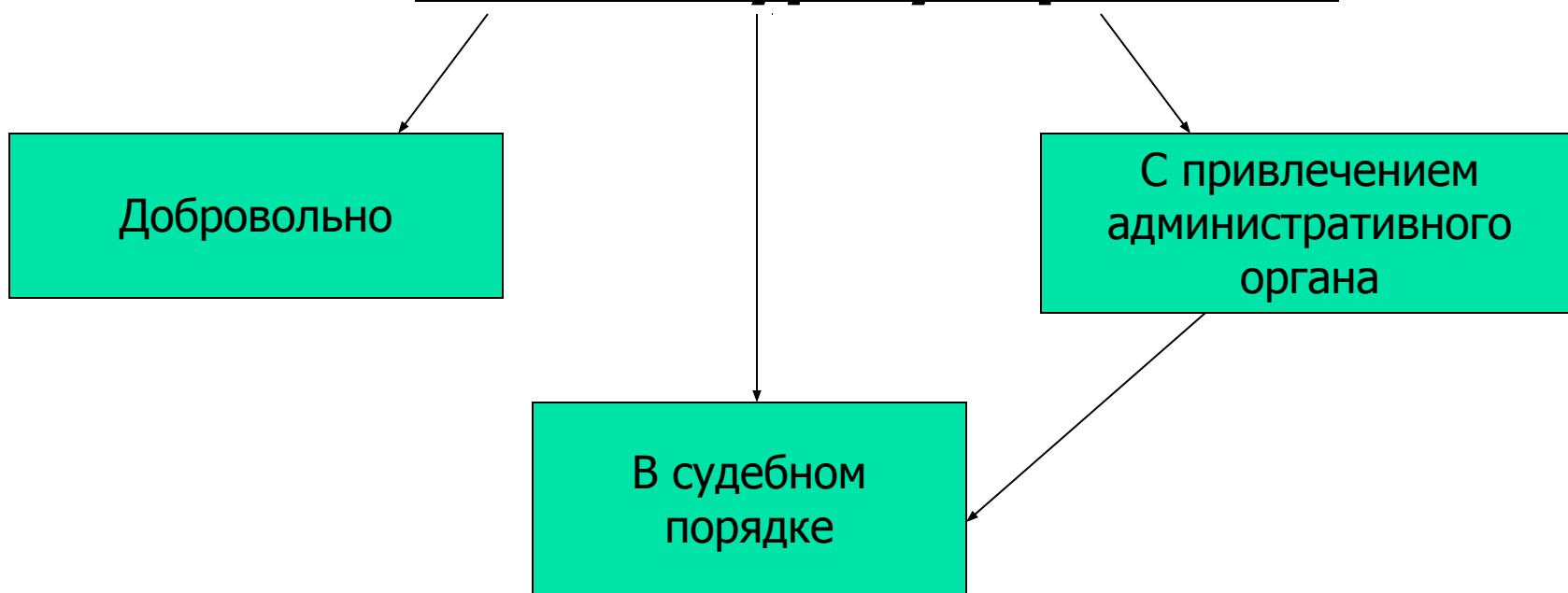
Права потребителей, закрепленные законодательством РФ

Потребитель вправе:



Права потребителей, закрепленные законодательством РФ

способы урегулирования





Правила работы с жалобами (претензиями) и предложениями потребителей (покупателей):

Регулируются следующими документами:

- Приказ от 28.09.1973 г. № 346 «Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания»;
- Закон РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановление Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 Правила продажи отдельных видов товаров;
- Гражданский Кодекс РФ;
- Постановлением Правительства РФ от 13 мая 1997 г. N 575.



Инструкция о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания

- Книга жалоб и предложений является документом строгой отчетности и не может списываться до ее заполнения (продлевается на следующий год);
- Дата выдачи книги и наименование организации указывают на титульном листе книги;
- Листы книги прошнурованы, пронумерованы; заверены подписью руководителя и печатью торговой организации.



Порядок ведения, хранения, книги жалоб

Требование п. 8 Правил продажи отдельных видов товаров:
«Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений,
которая предоставляется покупателю по его требованию».

Все хозяйствующие субъекты ведут книгу;

- Находится в открытом футляре на видном и доступном месте
(в магазине, павильоне, киоске, палатке, автолавке и т.п.);
- Срок хранения заполненной книги 1 год;
- Копии отчетов (ответов) покупателям хранят в специальном деле до конца текущего года.



Порядок ведения, хранения, книги жалоб

- Проверять ведение Книги, делать в ней соответствующие записи (администрация) не реже 1 раза в квартал;
- Ведут контрольный журнал предприятия (утвержден Приказом от 24.03.1947 г. № 125) по контролю за ведение Книги и ответам на обращения потребителей), при необходимости.
- Изъятие Книги для проверки, снятия копий и других действий не допускается (проверяющими).



Порядок предоставления книги жалоб потребителям

- Должны Покупателю предоставить Книгу, условия (ручка, стол, стул);
- Запрещается требовать:
личные документы;
объяснения причины написания жалобы.
- Подлежат проверке до записи в Книгу записи других граждан, оправдывающих действия Работника (т.е. после подтверждения факта).



Порядок рассмотрения жалоб потребителей хозяйствующим субъектом

- Работник магазина (для администрации) пишет объяснение по содержанию жалобы;
- Руководитель в 2-х дневный срок рассматривает жалобу и принимает необходимые меры к устранению недостатков/нарушений;
- Рассматривается в присутствии Работника магазина;
- На оборотной стороне заявления в Книге администрация делает отметку о принятых мерах (для сведения потребителя, контролирующих лиц);
- В пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес.

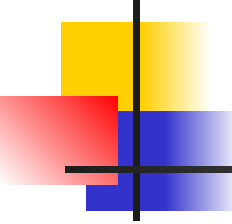


Порядок рассмотрения жалоб потребителей хозяйствующим субъектом

- Грубые нарушения передаются для рассмотрения в вышестоящую организацию (по решению) в 5 дневный срок;
- Продлить на не более 15 дней (отметку в Книге).
- Уведомить об этом потребителя в письменном виде (если указан адрес) о продлении рассмотрения его жалобы;
- По окончании рассмотрения дать полный ответ потребителю письменно (в Книге и письмо).
- Выводы по жалобе (дисциплинарные взыскания/премирование и т.п.)

Действия должностных лиц при работе с жалобами / претензиями покупателей





Действия хозяйствующего субъекта После устранения недостатков: п. 3 ст. 20

- Продлить гарантийный срок товара на период в течении которого товар не использовался (начало: дата обращения; конец- дата передачи товара потребителю);
- При выдаче товара продавец (изготовитель, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер)
обязан:
 - предоставить в письменной форме потребителю информацию:
 - о дате обращения потребителя с требованием об устранении обнаруженных им недостатков товара,
 - о дате передачи товара потребителем для устранения недостатков товара,
 - о дате устранения недостатков товара
 - с их описанием,
 - об использованных запасных частях (деталях, материалах) и
 - о дате выдачи товара потребителю по окончании устранения недостатков товара.



Рекомендации хозяйствующим субъектам

- Соблюдать требования законодательства о праве потребителей на приобретение качественных и безопасных товаров (услуг);
- Рассматривать обращения потребителей в соответствии с требованиями законодательств;
- Политику компании строить в соответствии с положениями законодательства РФ о защите прав потребителей, не нарушая конституционных прав граждан.



Спасибо за внимание!