

Обязанность продавца и исполнителя иметь книгу отзывов и предложений установлена пунктом 8 «Правил продажи отдельных видов товаров» и п.3 «Правил бытового обслуживания населения». Книга предоставляется покупателю по его первому требованию.

Руководителям предприятий, которым необходима обратная связь с клиентами, которым важно знать как положительное, так и отрицательное мнение потребителя нет нужды напоминать о книге отзывов.

Магазин, столовая или ресторан, парикмахерская, банк или любое иное предприятие, борющееся за каждого своего клиента, уже осознает необходимость прислушиваться к мнению посетителей, развивать культуру обслуживания.

В таких организациях на видном месте можно увидеть яркие, привлекающие взгляд уголки посетителей с заголовками: «нам очень важно знать Ваше мнение о работе нашего предприятия» или «если в нашем предприятии нарушены Ваши права, вам необходимо обратиться к директору или сообщить по телефону...».

Но есть ещё в нашем регионе и такие предприятия, где даже не знают о необходимости иметь Книгу отзывов и предложений или держат её где-нибудь под прилавком.

Очень часто в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай обращаются потребители именно по фактам отсутствия книги отзывов и предложений.

Хотелось бы напомнить руководителям таких предприятий, что книги отзывов и предложений должны быть во всех торговых точках независимо от их формы собственности и ведомственной принадлежности. Отказ в предоставлении книги жалоб и предложений потребителю является нарушением Правил продажи отдельных видов

товаров, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 19.01.98г.№ 55.

В соответствии с Кодексом РФ об Административных правонарушениях размер штрафа на индивидуального предпринимателя может достигать 3 тыс. рублей, а на юридическое лицо 30 тыс. рублей. Так что, уважаемые руководители, рекомендуем Вам подойдите к этому более ответственно и решить для себя, что лучше для Вашей организации: иметь книгу отзывов и предложений и соответственно все вносимые в Книгу записи рассматривать и удовлетворять в рамках вашей организации, или же при обращении потребителя с жалобой в Управление Роспотребнадзора по РА подвергнуться проверке.

Уважаемые потребители, в случае если на ваши требования не реагируют, обращайтесь с письменным заявлением в Управление Роспотребнадзора по Республике Алтай. На основании вашего заявления специалисты вправе провести проверку и нарушения будут устранены, а нарушители – привлечены к административной ответственности. Телефон Общественной приемной Роспотребнадзора по Республике Алтай (38822)64241.