

ПРЕДПРИНИМАТЕЛЮ О ПОТРЕБИТЕЛЯХ

ПЕРВАЯ ВСТРЕЧА С ПОТРЕБИТЕЛЕМ

Первое знакомство предпринимателя с потребителем происходит благодаря вывеске.

Оформление вывески является не только правом, но и обязанностью предпринимателя. Согласно положениям ст. 9 закона РФ «О защите прав потребителя»:

- изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ



Второе, о чем должен позаботиться каждый предприниматель, это оформление уголка потребителя, точнее, «доведение до сведения потребителя необходимой и достоверной информации о продавце и товарах (работах, услугах) в наглядной и доступной форме». Наполнение уголка потребителя может быть разным, и зависит от сферы деятельности, которую выбрал предприниматель.

Индивидуальный предприниматель в обязательном порядке должен довести до сведения потребителя информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа, а организация - о фирменном наименовании и месте нахождения. Для этого достаточно разместить на стенде «Уголок потребителя» копию **свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя / организации**.

Если предприниматель осуществляет лицензируемый вид деятельности (например, розничная торговля алкогольными напитками) или деятельность, подлежащую аккредитации, до потребителя необходимо довести информацию об имеющихся лицензиях и свидетельствах.

Порядок осуществления отдельных видов деятельности регулируется Правилами продажи товаров или оказания услуг. Так, если выбранная сфера деятельности - торговля бытовой техникой и иными подобными товарами, на стенде в обязательном порядке должны быть помещены Правила продажи отдельных видов товаров (утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01,1998 N55).

Правила могут требовать размещения в помещении предпринимателя и иной необходимой информации о товарах и услугах. В случае оказания медицинских услуг, к примеру, Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг требуют размещать на информационных стендах дополнительно:

- перечень платных медицинских услуг с указанием цен в рублях, сведения об условиях, порядке, форме предоставления медицинских услуг и порядке их оплаты;
- порядок и условия предоставления медицинской помощи в соответствии с программой и территориальной программой;
- сведения о медицинских работниках, участвующих в предоставлении платных медицинских услуг, об уровне их профессионального образования и квалификации;
- адреса и телефоны органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в сфере охраны здоровья граждан, территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и территориального органа Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

Рекомендуем также разместить в торговом помещении **Закон о защите прав потребителя**.

В обязательном порядке каждый предприниматель должен иметь **книгу отзывов и предложений**. Она должна находиться в доступном для потребителя месте. Таким местом может быть и уголок потребителя.

