Утром, в 08.20ч, 11 октября 2014 года, зашла в магазин «Империал», Егорова, 9, за хлебом в замечательном настроении, с букетом цветов. Попросила батон и серого хлеба. За прилавком стояли 2 сотрудника магазина: парень и девушка. Молодой человек без разговоров стал в пакеты класть хлеб, а девушка стала делать мне замечание, что хлеб называется не серый, а черный. Дело в том, что раньше я жила на Алтае и там, владимирский черный хлеб называется серым. В данном магазине продавцы, которые меня ранее обслуживали, с пониманием относились, если я неправильно говорила. Девушка же в достаточно резкой форме сделала замечание. У меня было 30 р. десятиками и сто рублей. Естественно я подала за хлеб 100 рублей. Парень спросил, есть ли у меня 1 рубль, я ответила, что нет, и попросила тогда 1 батон, подав десятики. на что девушка опять в очень резкой форме стала делать мне замечание, почему я ответила, что у меня нет 1 рубля? Ну у меня и правда его не было. Я отказалась от покупки, девушка опять мне сделала замечание, я попросила жалобную книгу. на что мне ответили, что жалобной книги нет СОВСЕМ!!! Видя, что я не ухожу, мне принесли жалобную книгу абсолютно ЧИСТУЮ, без указаний названия магазина и т.д. Потом девушка сказала, что ручку она мне не обязана предоставлять, идите и покупайте. Потом все же дала. Свою фамилию отказалась называть, сказала, что она работает без ЛИЦЕНЗИИ. Молодой человек, который присутствовал при конфликте, говорил ей. что она не права. Со скрипом мне была сказана фамилия девушки, Артамонова ,не знаю правильно ли, но мне стали угрожать!!! Типа. я знаю где вы работаете!!! я знаю, где вы живете!!! Все ходят под богом и т.д. и т.п. Жалобу в чистую книгу я не написала, т.к. книга жалоб вообще не заполнена, решила через интернет написать. Кстати эта девушка не первый раз хамит, это наверное принцип такой жизненный.

Прошу Вас принять меры, т.к. Ваш сотрудник нарушил кучу законодательных предписаний, плюс не имеет элементарных представлений о нормах поведения.

Ниже выдержка из закона:"Инструкция о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания (далее – Инструкция). Она утверждена приказом Минторга РСФСР от 28 сентября 1973 г. № 346. Указано, что документ принят «в целях усиления контроля за работой торговых предприятий, повышения культуры обслуживания населения».

Помимо прочего, указанным документом утверждена форма книги, включая:

1) форму заглавного листа;

2) форму оборотной стороны заглавного листа;

3) форму бланка заявлений покупателей (клиентов);

4) форму оборотной стороны бланка заявления.

Книга должна быть пронумерована и прошнурована, а также заверена подписью руководителя (ответственного должностного лица) и печатью организации.

Также Инструкцией утверждена форма «Журнала учета книг жалоб и предложений». Сейчас необходимость в нем отпала. Дело в том, в советские времена книга выдавалась предприятию торговли или общепита строго под расписку вышестоящими органами.

На почетном месте

Инструкция гласит, что в книгу жалоб и предложений покупатели (посетители) записывают свои жалобы, предложения и замечания. Она должна находиться в торговом зале предприятия в специальном открытом футляре на видном и доступном для покупателей месте.

В универмаге или магазине, имеющем отделы, книга жалоб должна быть в каждом отделе или зале обслуживания. В магазине самообслуживания ее место – на каждом этаже в узле расчета. В павильоне, киоске, палатке, автолавке книга помещается просто на видном месте.

К СВЕДЕНИЮ

Книга отзывов и предложений граждан должна быть размещена на видном и доступном для посетителей месте в помещении каждого участкового пункта милиции (п. 58 приказа МВД России от 16 сентября 2002 г. № 900 «О мерах по совершенствованию деятельности участковых уполномоченных милиции»).

По закону книга отзывов и предложений однозначно должна быть в наличии:

– у представителей розничной (в т. ч. мелкорозничной) торговли (п. 41 письма Роскомторга от 17 марта 1994 г. № 1-314/32-9 «О примерных правилах работы предприятия розничной торговли и Основных требованиях к работе мелкорозничной торговой сети»);

– в ресторанах, кафе, барах, столовых, закусочных и других местах общественного питания (п. 8 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1036 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания»);

– у предприятий бытового обслуживания (п. 3 постановления Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1025 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации»);

– в автосервисах (п. 11 постановления Правительства РФ от 11 апреля 2001 г. № 290 «Об утверждении Правил оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств») и др.

«Я вам пишу...»

Инструкция гласит, что покупателю (посетителю), желающему внести запись, должны быть созданы для этого необходимые условия. А именно – предоставлена ручка или карандаш, стол, стул. При этом представителю торгового предприятия или заведения общепита запрещено требовать предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, которые вызвали необходимость написать жалобу, предложение, замечание.

Как должно быть

Далее в Инструкции описан механизм принятия мер по жалобе, который сейчас практически не работает. Тем не менее он таков (все архаичные нюансы опустим. – Прим. ред.):

1) работник, действия которого вызвали жалобу, немедленно сообщает об этом администрации магазина вместе с письменным объяснением по содержанию жалобы;

2) руководитель предприятия или его заместитель в двухдневный срок рассматривает внесенную в книгу жалоб и предложений запись и принимает необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе предприятия или осуществлению приемлемых предложений;

3) для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих лиц администрация делает в книге жалоб и предложений на оборотной стороне заявления отметку о принятых мерах и в пятидневный срок в обязательном порядке направляет письменный ответ заявителю, указавшему свой адрес;

4) если для принятия мер по устранению отмеченных недостатков или осуществлению предложений требуется более пяти дней, руководитель предприятия или его заместитель устанавливает необходимый срок (но не более 15 дней), о чем делает в книге соответствующую отметку.

К СВЕДЕНИЮ

«Тайный покупатель» – это вид маркетингового исследования, который направлен на оценку процесса обслуживания клиентов с использованием специально подготовленных людей (тайных покупателей). Они осуществляют проверки от лица потенциальных/реальных клиентов и детально докладывают о результатах руководству (работодателю).

Если жалобы обоснованы, их количество и характер руководство учитывает при решении вопросов о материальном и моральном стимулировании работников.

А теперь вернемся к сегодняшним реалиям. Сегодня в проверках сферы торговли, услуг и общепита задействованы не только государственные структуры (Роспотребнадзор), но и механизм так называемого «тайного покупателя» (контроль за персоналом и пр.), к которому прибегает руководство самих проверяемых. Такой «покупатель» помимо прочего может потребовать книгу отзывов и предложений, сделать в ней запись, попросить отреагировать на свою жалобу и затем проследить ее судьбу. Впоследствии руководство предприятия наверняка сделает соответствующие выводы организационного и финансового характера по отношению к обслуживающему персоналу. В данном случае заинтересованность в клиентах и забота о них должны стоять на первом месте.

Требуют клиенты, требуют проверяющие...

Факт наличия книги отзывов и предложений интересует не только клиентов, на это смотрит также Роспотребнадзор при проведении проверок торговых точек, предприятий общепита и пр.

Конечно, само по себе наличие книги отзывов и предложений контролеров не особо интересует. Проверка всегда носит комплексный характер. Так, Роспотребнадзор проверяет наличие на информационном стенде (так называемом «уголке покупателя»):

– Правил продажи отдельных видов товаров в наглядной и доступной для покупателей форме (кстати, их тоже нужно предоставлять по первому требованию покупателя);

– вывески с указанием Ф.И.О. индивидуального предпринимателя или названия фирмы (фирменного наименования), места их нахождения (юридический адрес), режима работы и др.;

– единообразных и четко оформленных ценников с указанием наименования товара, цены за единицу, подписи материально ответственного лица или печати и даты оформления ценников.

Обратите внимание: сотрудники Роспотребнадзора не вправе изъять книгу отзывов и предложений для проверки, снятия копий и других целей. На это прямо указывает пункт 13 Инструкции.

Как наказывают

Практика проверок и судебных споров показывает, что отсутствие книги отзывов и предложений подпадает под статью 14.15 «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров» Кодекса об административных правонарушениях. По ней коммерсанту или иному должностному лицу грозит административный штраф от 1000 до 3000 рублей. Для фирм штраф серьезнее: от 10 000 до 30 000 рублей.

Имейте в виду: есть возможность избежать штрафа. Дело в том, что в 2010 году статья дополнена таким наказанием, как предупреждение. Отделаться предупреждением выйдет только в том случае, если ранее вы не нарушали правил торговли и соответственно не привлекались к административной ответственности.

И самое главное: ответственность за отсутствие или непредоставление книги отзывов и предложений несет работодатель, а не конкретный работник (продавец, менеджер по продажам и т. п.).

Если фирма продает в розницу алкогольную и спиртосодержащую продукцию, административная ответственность наступает по части 3 статьи 14.16 Кодекса за нарушение иных правил розничной продажи алкогольной и спиртосодержащей продукции. В этом случае предупреждение вообще не предусмотрено, а штрафы на порядок выше: на должностных лиц – от 3000 до 4000 рублей, на юридических лиц – от 30 000 до 40 000 рублей. Если нарушений много и они существенны, алкогольная и спиртосодержащая продукция может быть конфискована.

Таким образом, Роспотребнадзор может привлечь к ответственности:

1) за отсутствие книги отзывов и предложений;

2) за отказ предоставить по первому требованию покупателя книгу отзывов и предложений (например, постановление ФАС Уральского округа от 10 декабря 2009 г. № Ф09-9973/09-С1 по делу № А47-2237/2009);

3) за отсутствие информации о книге жалоб и предложений (например, постановление ФАС Уральского округа от 29 сентября 2008 г. № Ф09-6890/08-С1 по делу № А07-3758/08);

4) если книга отзывов и предложений не пронумерована, не прошнурована и нет подписи руководителя (например, постановление ФАС Северо-Западного округа от 17 октября 2008 г. по делу № А42-3318/2008).

Чтобы доказать факт отсутствия книги отзывов и предложений, проверяющим из Роспотребнадзора обычно достаточно составить протокол и представить в суд копию книги или выписки из нее. Разумеется, доводы типа «книгу мы случайно потеряли» ни проверяющие, ни суд во внимание не примут. Даже если вы (вдруг) отыщете ее или представите ее копию уже в суде, никакой роли это не сыграет. "