

## **Уголок потребителя — что должно быть в нем?**

Если не брать в расчет ИП, то в общем случае в уголке потребителя должны быть следующие документы:

1. Копия закона о защите прав потребителя. Допускается помещение распечаток с сайтов справочно-правовых систем, но лучше во избежание нареканий со стороны контролирующих органов помещать там официально изданные брошюры. Купить их можно в любом книжном магазине.
2. Ксерокопии лицензий, если деятельность лицензируется.
3. Копия или скан документа о регистрации.
4. Копия заключения Роспотребнадзора о соответствии товаров и услуг санитарным требованиям.
5. Книга отзывов и предложений. Надо отметить, что ее-то как раз необязательно выставлять непосредственно на стенде, однако если она хранится у продавца или приемщика, в уголке потребителя должно быть об этом написано. Книга выдается любому желающему по первому требованию, мешать делать записи запрещено. Рекомендуются к самой книге прикреплять и ручку, маркер или иное пишущее приспособление. Это требование также необязательное, однако его соблюдение снимает многие вопросы со стороны проверяющих.
6. Правила пожарной безопасности и план эвакуации при пожаре. Их можно оформлять в виде отдельного стенда, однако рекомендуется объединять с уголком потребителя.
7. Телефоны и адреса организаций, осуществляющих контроль за деятельностью, осуществляемой ИП или фирмы. Эта информация важнее всего — не случайно ее размещают не только в магазинах, но даже в маршрутных такси.
8. Информация о гражданах, которые обслуживаются вне очереди (ветераны ВОВ, инвалиды и т. д.).
9. Если оказываются услуги — правила их оказания.

## **Как оформлять уголок покупателя в магазине?**

Конкретных требований к тому, как именно должен выглядеть и где должен располагаться уголок в предприятии розничной торговли, в законе нет. Однако на практике принято размещать такой стенд при входе (до торговой зоны в супермаркетах), причем контрольные весы в магазине лучше размещать поближе к уголку покупателя.

Кроме того, для покупателей в магазинах розничной торговли продуктами необходимо в уголке потребителя специально указывать, что продажа алкоголя и табачных изделий несовершеннолетним категорически запрещена. Отсутствие такой информации, равно как и сам факт продажи, может стать поводом для привлечения к административной ответственности владельцев магазина.