

## Жалобная книга: влияет ли на что-то?

Книга отзывов и предложений (или жалобная книга) — важный инструмент защиты прав потребителей, который, увы, обесценивается нерадивыми поставщиками услуг или товаров и не менее нерадивыми надзорниками.

Но зачастую книга жалоб — единственное, на что приходится уповать в случае хамства и грубости, ведь в Роспотребнадзор с такими жалобами не обратишься — за грубость и невоспитанность в нашей стране не штрафуют. Для таких случаев и существует книга отзывов и предложений.

Согласно ряду правительственных постановлений о продаже товаров и оказании услуг, предприятия обязаны иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется потребителю по его требованию. Там, где продают товары или предоставляют услуги — там обязательно должна быть такая книга, это инструмент контроля качества — и в первую очередь для самого предпринимателя, ведущего бизнес.

Кроме того, для предприятий розничной торговли и общепита обязательное наличие жалобной книги предусмотрено приказом Министерства торговли СССР от 23 июля 1973 г. N 139 «Об утверждении Инструкции о книгах жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания».

### Регламенты

Детального регламента, как должна выглядеть книга отзывов и предложений, нет. Однако власти регламентируют порядок её оформления и ведения.

Книга отзывов и предложений должна быть пронумерована, прошнурована, заверена подписью руководителя и печатью организации или индивидуального предпринимателя. В книге должны быть адрес и телефон предприятия или предпринимателя, инструкция по ведению документа, телефон Роспотребнадзора.



Книга должна находиться в торговом зале предприятия в специальном открытом футляре на видном и доступном для покупателей месте. Желаящему внести запись в книгу должны быть созданы для этого необходимые условия: предоставлены ручка или карандаш, стол, стул. Запрещается требовать от заявителей предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы.

Книга представляет собой документ строгой отчетности и не может быть списана до полного заполнения.

### Если жалобной книги нет или её не предоставили потребителю

Отсутствие книги отзывов и предложений влечёт административную ответственность согласно статье 14.15 КоАП РФ (нарушение правил продажи отдельных видов товаров). Нарушение правил продажи (в их числе — отсутствие жалобной книги) влечёт наложение административного штрафа на должностных лиц — от 1 тысячи до 3 тысяч рублей; на юридических лиц - от 10 тысяч до 30 тысяч рублей.

Однако потребители чаще сталкиваются не с отсутствием жалобной книги, а с тем, что её им не предоставляют по требованию. Это тоже является нарушением, как и само отсутствие такой книги, и может

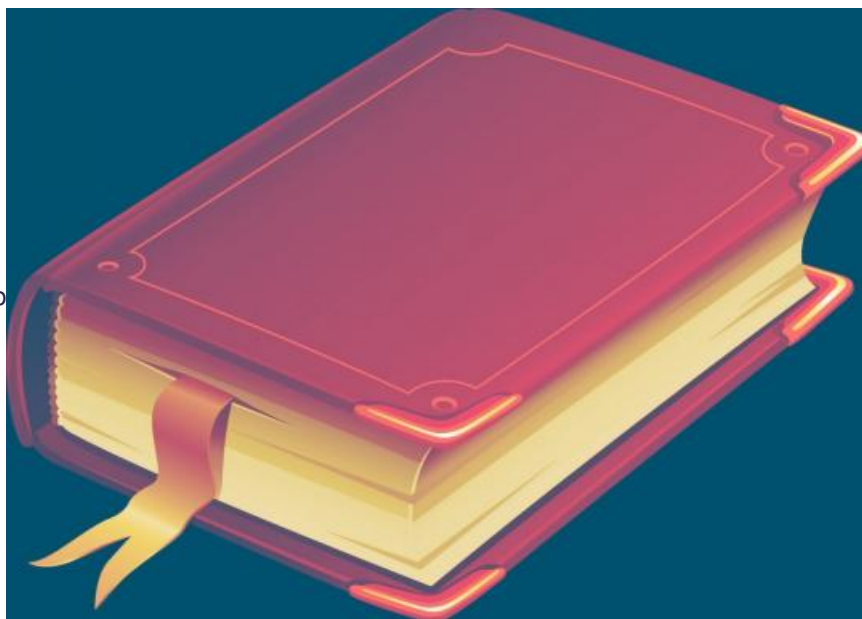
стать поводом для наложения штрафа Роспотребнадзором. В данном случае основанием для штрафа выступает инструктивное письмо Роспотребнадзора (от 31.08.

2007 № 0100/8935-07-23) «Об особенностях правоприменительной практики», а также статья 14.8. КоАП РФ «Нарушение иных прав потребителей». Штраф до 10 тысяч рублей грозит юридическим лицам, 1 тысяча рублей — должностным лицам.

Так что если вам не предоставили книгу жалоб — смело обращайтесь в Роспотребнадзор. Обращение в надзорное ведомство с жалобой на действия предпринимателей удобнее всего подать с помощью специальной электронной формы на Едином портале Роспотребнадзора: заходим в раздел «Для граждан» на официальном сайте ведомства, затем выбираем подраздел «Обращения граждан». К жалобе можно приложить файлы-доказательства.

### Когда книга жалоб эффективна

Считается, что книга отзывов и предложений — неэффективный способ для решения реальных проблем, потому как с точки зрения законодательства ни к чему не принуждает предпринимателей. Но это не всегда так. Нельзя считать, что все владельцы бизнеса, связанного со сферой услуг, — хамы и грубияны, которым плевать на своих клиентов. Иногда бывает так, что владелец, скажем, магазина или торговой лавки не знает, что его подчинённые ведут себя с клиентами по-хамски. И оставив свой отзыв в книге жалоб, вы обратите его внимание на поведение обслуживающего персонала.



На самом деле Роспотребнадзор предписывает предпринимателям рассматривать все внесённые в книгу жалоб записи и принимать необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе предприятия. Однако на практике данное предписание повсеместно игнорируется.

### К слову

Многие почему-то забывают, что книга отзывов и предложений — не только для жалоб и критики, но также для похвалы и конструктивных советов. Если вам понравилось то, как вас обслужили, понравились товары и услуги и общий уровень сервиса — почему не похвалить и не оставить слова благодарности?

Автор: Алиса Беглова © SmartBabr НАУКА И ТЕХНОЛОГИИ, ИНТЕРНЕТ И ИТ, МИР 👁 8747 25.10.2020, 19:12  
👍 2

URL: <https://babr24.com/?IDE=273515> Bytes: 5052 / 4679 Версия для печати

👍 Порекомендовать текст

Поделиться в соцсетях:

Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:

- Телеграм
- ВКонтакте

Связаться с редакцией Бабра:  
[newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)



Автор текста: **Алиса Беглова**,  
обозреватель.

На сайте опубликовано **257**  
текстов этого автора.

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

---

Телеграм: @babr24\_link\_bot  
Эл.почта: newsbabr@gmail.com

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

---

эл.почта: bratska.net.net@gmail.com

#### КОНТАКТЫ

---

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: @bur24\_link\_bot  
эл.почта: bur.babr@gmail.com

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: @irk24\_link\_bot  
эл.почта: irkbabr24@gmail.com

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: @kras24\_link\_bot  
эл.почта: krasyar.babr@gmail.com

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: @nsk24\_link\_bot  
эл.почта: nsk.babr@gmail.com

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: @tomsk24\_link\_bot  
эл.почта: tomsk.babr@gmail.com

[Прислать свою новость](#)

#### ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

---

Рекламная группа "Экватор"  
Телеграм: @babrobot\_bot  
эл.почта: equatoria@gmail.com

#### СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

---

эл.почта: babrmarket@gmail.com

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)