

## Дайте жалобную книгу!

В советские времена, когда ни о какой защите прав потребителей, казалось бы, не могло идти и речи, а само понятие «потребитель» носило уничижительный характер, запись в книге жалоб и заявлений имела большое значение.

Ее содержание тщательно отслеживалось Наркомом Государственного Контроля, Центральным Бюро жалоб и заявлений и Народным Контролем СССР.

Вот какое значение Дзержинский придавал возможности трудящихся пожаловаться: "Работа Бюро жалоб имеет ГРОМАДНОЕ значение в деле борьбы за устранение недостатков нашего партийно-советского, хозяйственно-профсоюзного и комсомольского аппаратов, в деле улучшения аппаратов нашего управления. Не может быть сомнения, что бюро жалоб, сплачивая вокруг себя все более активные слои рабочих и колхозников, втягивая их в дело управления государством и чутко прислушиваясь к голосу трудящихся как партийных, так и беспартийных - добьются этих решающих успехов".

С тех пор прошло более полувека. Книга сменила несколько названий: от жалоб и заявлений до отзывов и предложений. Юридически ее роль осталась неизменной, только контролирующих инстанций стало меньше.

Виктор Низовцев, нач. отдела защиты прав потребителей комитета по потребительскому рынку Администрации г. Иркутска: «Когда имеет место судебная перспектива, запись в книге отзывов и предложений может служить доказательством того, что имел место факт нарушения прав потребителя».

А вот фактически отношение к книге отзывов и предложений владельцев бизнеса, да и самих потребителей поменялось в корне. Сегодня она превратилась в тетрадь, в которой трудящиеся, как партийные, так и не партийные не только оставляют свой глас негодования, но и делятся переживаниями, счастьем, пишут стихи и признаются в любви. Неизвестная девушка восторженно отозвалась о заведении и обслуживании, а в конце подписала: "А у меня скоро свадьба!!!" В одном из иркутских ресторанов мы нашли вот такую запись: «Мы были заброшены с другой галактики на Землю в Сибирь, город Иркутск для поиска самого лучшего ресторана. После сегодняшнего вечера наша миссия выполнена. Всего Вам доброго. Местные инопланетяне».

Представить себе такую запись в книге несколько десятков лет назад сложно. А отзывы на иностранных языках тогда вполне могли стать причиной пристального внимания со стороны спецслужб. Сегодня это обычное дело. Грузинский, английский, японский, немецкий, французский – это далеко не полный перечень языков, на котором посетители благодарят за хорошее обслуживание. Но для благодарностей Вам всегда с радостью принесут книгу отзывов. А если вас оскорбили, нагрубили? Если хотите, чтобы Ваше негодование дошло куда нужно, проверьте, правильно ли оформлена книга.

Виктор Низовцев, нач. отдела защиты прав потребителей комитета по потребительскому рынку Администрации г. Иркутска: «Она должна быть пронумерована, прошнурована, заверена печатью организации».

Только в этом случае можно быть уверенным, что страницу с Вашей жалобой не вырвут и ее прочтет администрация заведения. К сожалению, в Иркутске не так много правильно оформленных книг отзывов и предложений. Но, как выяснилось, это и не обязательно. Штраф можно выписывать только той организации, у которой ее вовсе нет. Если вдруг Вам отказались выдать ту самую книгу - направляйтесь в комитет по потребительскому рынку. Здесь находится самая главная жалобная книга Иркутска. Вашего заявления будет вполне достаточно для проведения проверки в неудобном заведении. Впрочем, сегодня книги жалоб часто являются не средством контроля государства за предприятиями, а способом ненавязчивого общения потребителя с администрацией заведения.

Эмиль Мустафаев, бренд-менеджер ресторана: «Это отчет не перед администрацией и комитетами, а это показатель работы нашего ресторана. По заметкам в книге мы узнаем мнение посетителей о нашем заведении».

Впрочем, такое вольное отношение посетителей к записям в книге отзывов имеет не только положительные стороны. Некоторые предприимчивые сотрудники заведений пишут о себе хвалебные оды или просят об этом своих друзей. Существует и такой маркетинговый ход, когда хозяин сам себе пишет положительные отзывы. Увидев обилие похвал в книге отзывов и предложений, не стоит отказываться от своих претензий. Указав администрации на недостатки заведения, Вы, в первую очередь, делаете лучше себе. К следующему визиту, возможно, причину Вашего негодования устранят.

Автор: Игорь Ковпак © Телекомпания "Город" ОБЩЕСТВО, ИРКУТСК 👁 2787 15.09.2006, 10:43 📌 134  
URL: <https://babr24.com/?ADE=32658> Bytes: 4348 / 4348 Версия для печати

 [Порекомендовать текст](#)

Поделиться в соцсетях:

*Также читайте эксклюзивную информацию в соцсетях:*

- [Телеграм](#)
- [Джем](#)
- [ВКонтакте](#)
- [Одноклассники](#)

*Связаться с редакцией Бабра в Иркутской области:*  
[irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

#### НАПИСАТЬ ГЛАВРЕДУ:

Телеграм: [@babr24\\_link\\_bot](#)  
Эл.почта: [newsbabr@gmail.com](mailto:newsbabr@gmail.com)

#### ЗАКАЗАТЬ РАССЛЕДОВАНИЕ:

эл.почта: [bratska.net.net@gmail.com](mailto:bratska.net.net@gmail.com)

#### КОНТАКТЫ

Бурятия и Монголия: Станислав Цырь  
Телеграм: [@bur24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [bur.babr@gmail.com](mailto:bur.babr@gmail.com)

Иркутск: Анастасия Суворова  
Телеграм: [@irk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [irkbabr24@gmail.com](mailto:irkbabr24@gmail.com)

Красноярск: Ирина Манская  
Телеграм: [@kras24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [krsyar.babr@gmail.com](mailto:krsyar.babr@gmail.com)

Новосибирск: Алина Обская  
Телеграм: [@nsk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [nsk.babr@gmail.com](mailto:nsk.babr@gmail.com)

Томск: Николай Ушайкин  
Телеграм: [@tomsk24\\_link\\_bot](#)  
эл.почта: [tomsk.babr@gmail.com](mailto:tomsk.babr@gmail.com)

[Прислать свою новость](#)

#### ЗАКАЗАТЬ РАЗМЕЩЕНИЕ:

Рекламная группа "Экватор"  
Телеграм: [@babrobot\\_bot](#)  
эл.почта: [equatoria@gmail.com](mailto:equatoria@gmail.com)

## СТРАТЕГИЧЕСКОЕ СОТРУДНИЧЕСТВО:

---

эл.почта: [babrmarket@gmail.com](mailto:babrmarket@gmail.com)

[Подробнее о размещении](#)

[Отказ от ответственности](#)

[Правила перепечаток](#)

[Соглашение о франчайзинге](#)

[Что такое Бабр24](#)

[Вакансии](#)

[Статистика сайта](#)

[Архив](#)

[Календарь](#)

[Зеркала сайта](#)