

**КНИГА
ОТЗЫВОВ, ЖАЛОБ
И ПРЕДЛОЖЕНИЙ
с комментариями юриста**

(наименование предприятия)

Зарегистрирована в _____
(наименование торговой организации)

« ____ » _____ 20 ____ г. № _____

М.П.

(подпись руководителя
торговой организации)

В этой книге
пронумеровано и прошнуровано
бланков для заявлений

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией торгового объекта:

Подпись руководителя торгового объекта _____

Дата « ___ » _____ 20 ___ г.

Ответ заявителю послан « ___ » _____ 20 ___ г.

Для отметок представителя(ей) органа управления торговли

(собственника) _____

Дата « ___ » _____ 20 ___ г. Подпись _____

Оборотная сторона бланка № 1

Фамилия и инициалы заявителя _____

Адрес заявителя _____

Меры, принятые по заявлению администрацией торгового объекта:

Подпись руководителя торгового объекта _____

Дата « ___ » _____ 20 ___ г.

Ответ заявителю послан « ___ » _____ 20 ___ г.

Для отметок представителя(ей) органа управления торговли

(собственника) _____

Дата « ___ » _____ 20 ___ г. Подпись _____

Оборотная сторона бланка № 2

КОММЕНТАРИИ

Вводная (Введение)

В Российской Федерации каждый потребитель вправе оставить в специально предназначенной для этой цели Книге отзывов и предложений любые письменные комментарии, отзывы и предложения, высказать претензии и пожелания о работе организации, услугами которой он воспользовался. Такая книга есть даже в полиции!

Книга отзывов и предложений — это современное название существовавшей еще в дореволюционной России Книги жалоб и предложений («Жалобная книга»). В советскую эпоху Книга жалоб и предложений как государственный инструмент защиты гражданских интересов и средство народного контроля была обязательна во всех сферах обслуживания населения.

От смены названия суть документа не изменилась: книга предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании, является эффективным инструментом обратной связи с клиентом предприятий розничной торговли и сферы услуг.

1. Правовые нормы, регламентирующие ведение Книги отзывов и предложений

- Примерные правила работы предприятия розничной торговли РФ (Письмо Комитета по торговле РФ от 17.03.1994 г. № 1-314/32-9 «О примерных правилах работы предприятия розничной торговли и основных требованиях к работе мелкорозничной торговой сети»), ранее устанавливающие право покупателя вносить в Книгу отзывов и предложений замечания и предложения по качеству и порядку обслуживания покупателей (пункт 41), Приказом

№ 305 от 26.03.2012 г. Министерства промышленности и торговли РФ сегодня признаны утратившими силу.

- В настоящее время обязанность продавца, а также индивидуального предпринимателя, осуществляющих продажу товаров по договору розничной купли-продажи, иметь Книгу отзывов и предложений и предоставлять ее покупателю по требованию — отменена Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации. До 01 января 2021 года такая обязанность была установлена п. 8 Постановления Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55 (ред. от 16.05.2020 г., от 23.06.2020 г.) «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации» (далее — Правила продажи отдельных видов товаров).

- Однако обязанность предпринимателей, продающих товары в розницу либо оказывающих услуги, иметь Книгу отзывов и предложений предусмотрена правилами работы для соответствующих различных сфер. Например, Правила оказания услуг по техобслуживанию и ремонту автомобилей (Постановление Правительства РФ от 11 апреля 2001 г.

№ 290 (документ включен в перечень НПА, на которые не распространяется требование об отмене с 01.01.2021, установленное ФЗ от 31.07.2020 № 247-ФЗ (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2467).

- Приказом № 139 Министерства торговли СССР (Минторг СССР) от 23.07.1973 г. утверждена специальная Инструкция о Книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания (далее — Инструкция).

- Вопросы, касающиеся ведения Книги отзывов и предложений, освещаются налоговыми инспекциями, органами исполнительной власти (например, Управлением Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека) и судами (судебная практика).

Так, Постановлением № Ф08-2295/2007-964А Федеральной антимонопольной службы Северо-Кавказского округа (ФАС СКО) от 8.05.2007 г. отсутствие Книги отзывов и предложений признано правонарушением, ответственность за которое предусмотрена ст. 14.15 Кодекса об административных правонарушениях РФ.

К такому же мнению пришли ФАС Уральского округа (Постановление от 10.12.2009 г. № Ф09-9973/09-С1) и ФАС Поволжского округа (Постановление от 10.06.2008 г. № А72-8180/07-11/411), посчитавшие необоснованным довод продавца о временной потере данной книги.

2. Кто обязан вести Книгу отзывов и предложений?

Книга отзывов и предложений обязательна с 1 января 2021 года только для организаций, которые работают с потребителями, но не относятся к организациям розничной торговли.

3. Правила и требования к ведению Книги отзывов и предложений

Внимание: несмотря на обязательное наличие для нерозничных организаций торговли Книги отзывов и предложений, конкретных требований к форме и порядку ее ведения правительством РФ не установлено!

Для каждой сферы услуг (работ) соответствующее региональное ведомство выпускает свой порядок ведения книги, основываясь на старых, в настоящее время не отмененных инструкциях.

3.1. Общие требования к Книге отзывов и предложений

А. Актуальной на 2022 год замены отмененной для предприятий розничной торговли Книги отзывов и предложений нет. Формально вместо потребитель направляет продавцу претензию (пункт Постановления Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»). Так, в случае поступления претензии потребителя продавец направляет ему ответ в отношении заявленных требований.

Для нерозничных предприятий торговли отказ на требование покупателя выдать Книгу отзывов и предложений является административным правонарушением! Статья 14.15. КоАП РФ «Нарушение правил продажи отдельных видов товаров» гласит: «Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров — влечет предупрежде-

ние или наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до одной тысячи пятисот рублей; на должностных лиц — от одной тысячи до трех тысяч рублей; на юридических лиц — от десяти тысяч до тридцати тысяч рублей.»

Решение о санкциях относительно правонарушителей принимает Роспотребнадзор. Не допускается требовать от клиента показать его документы. Если на данный момент книги нет, потребителю дают бумагу, на которой он в двух экземплярах излагает суть проблемы, один экземпляр (с датой и подписью принявшего жалобу) останется в организации.

Б. Каждая запись должна быть обязательно рассмотрена администрацией организации в двухдневный срок, после чего на оборотной стороне заявления вносятся данные о принятых мерах, и обязательно направляется письменный ответ заявителю в пятидневный срок на указанный им адрес.

В. Каждый год заводить новую Книгу отзывов и предложений НЕ НУЖНО! Архангельский областной суд в Апелляционном определении от 19.06.2013 г. № 33-3604/2013 указал, что то обстоятельство, что по требованию покупателя, заявленному при покупке, совершенной в 2012 г., была предоставлена Книга отзывов и предложений от 1 ноября 2008 г., не свидетельствует о нарушении его прав как потребителя, поскольку обязанность по предоставлению покупателю книги была выполнена.

3.2. Как выглядит данная книга? Ее оформление

Это официальный документ, и хотя законом строгой формы для КОиП не предусмотрено, внешний вид ее должен содержать некоторую информацию:

- указание телефонов и адресов соответствующей вышестоящей торговой организации либо индивидуального предпринимателя или юридического лица;

УДК 366
ББК 67.404
КТК 07628
К 53

Автор-составитель: Анна Александровна Харченко

К53 Книга отзывов, жалоб и предложений с комментариями юриста / авт.-сост. А.А. Харченко. — Ростов н/Д : Феникс, 2023. — 61, [1] с. — (Закон и общество).

ISBN 978-5-222-38854-9

Книга отзывов, жалоб и предложений с комментариями юриста — один из основных инструментов отчётности в предприятиях нерозничной торговли и сферы услуг. Предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании.

УДК 366
ББК 67.404



Справочное издание

КНИГА ОТЗЫВОВ, ЖАЛОБ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ с комментариями юриста

Ответственный редактор А. Васько
Технический редактор Г. Логвинова
Верстка: М. Курузьян

Формат 84x108/32. Бумага офсетная.
Тираж 4000 экз. Заказ №

Издатель и Изготовитель: ООО «Феникс»
Юр. и факт. адрес: 344011, Россия, Ростовская обл.,
г. Ростов-на-Дону, ул. Варфоломеева, 150.
Тел./факс: (863) 261-89-50, 261-89-59.

Изготовлено в России. Дата изготовления: 08.2022.
Срок годности не ограничен.

Отпечатано в ООО «БПК-Групп»
Юр. адрес: 142400, Россия, Московская обл., Ногинский район,
г. Ногинск, ул. Индустриальная, д. 40Б, каб. 106.
Факт. адрес: 142400, Россия, Московская обл., Ногинский район,
г. Ногинск, ул. Индустриальная, д. 40Б.

ISBN 978-5-222-38854-9

© Составление: Харченко А.А., 2017
© Оформление: ООО «Феникс», 2017