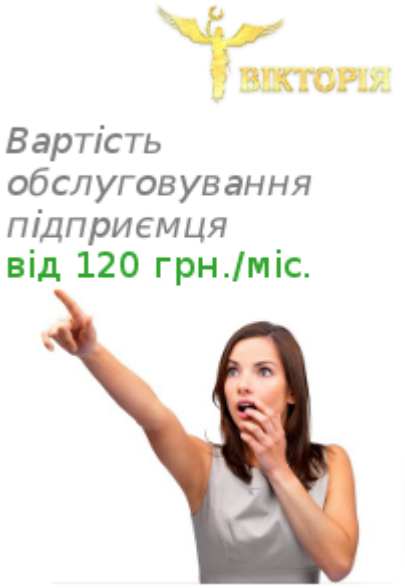
Куток споживача: вимоги до наповнення та практичні рекомендації

Куток споживача – стенд з регламентованою інформацією для максимального забезпечення інформування та захисту інтересів споживачів [Зверніть увагу на лист Міністерства економічного розвитку і торгівлі від 05.07.2016р.]У Кутку споживача повинна бути розмішена наступна **основна** інформація
:

1. **Копія виписки або витягу суб'єкта господарювання з Єдиного державного реєстру юридичних**

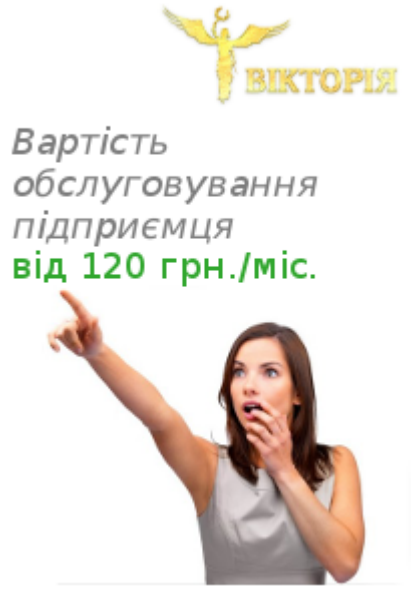


та фізичних осіб – підприємців;
2. **Книга відгуків та пропозицій** встановленого зразка (затверджена наказом Міністерства зовнішніх економічних зв'язків і торгівлі України від 24.06.1999 р. №349);
3. **Адреси і номери телефонів** територіальних органів, що забезпечують захист прав споживачів;
4. Рекомендується в Кутку споживача також розміщати Повідомлення про проведення державної реєстрації потужностей (Наказ аграрної політики та продовольства 10.02.2016 № 39).

Можливо, Вам буде також цікава публікація: Ризики підміни трудових угод цивільно-правовими. Узагальнення судової практики

5. Відповідно до підпункту 4 пункту “б” статті 30 Закону України (280/97-ВР) “Про місцеве самоврядування в Україні” (280/97-ВР) до делегованих повноважень органів сільських, селищних, міських рад у сфері житлово-комунального господарства, побутового, торговельного обслуговування, громадського харчування, транспорту і зв’язку віднесено встановлення за погодженням з власниками зручного **режиму роботи** розташованих на відповідній території підприємств, установ та організацій сфери обслуговування незалежно від форм власності.

6. У Куточку споживача підприємств роздрібної торгівлі, громадського харчування має бути **інформація про право покупця на ознайомлення з документами, що підтверджують ціни на товари, виставлені на продажу**. Таку інформацію слід розмістити у вигляді оголошення наступного змісту: «***Покупці мають право ознайомитися з документами, що підтверджують ціни на товари та їх якість***».



Суб’єктам господарювання, крім зазначених документів, доцільно розміщувати в Куточку споживача **додаткову інформацію**:

1. **Витяги з Правил роздрібної торгівлі** продовольчими товарами.
2. При здійсненні роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами в Куточку необхідно розмістити **правила роздрібної торгівлі алкогольними напоями та тютюновими виробами і витяги зі ст.18 та 19 Закону України « Про захист прав споживачів».** Також в відділі чи секції продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів потрібно розмістити інформацію **про заборону продажу алкогольних напоїв та тютюнових виробів особам, які не досягли 18- річного віку**.

Також на вимогу споживача відповідальний працівник суб'єкта господарської діяльності повідомити споживача про:

1. Порядок провадження торговельної діяльності та правила торговельного обслуговування населення;
2. Закон України «Про захист прав споживачів»;
3. Санітарні норми;
4. Ветеринарні документи;
5. Інформацію про наявність сертифіката відповідності;
6. Найменування нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати товари вітчизняного виробництва;
7. Відомості про вміст шкідливих для здоров'я речовин, які встановлюються нормативно – правовими актами, та застереження щодо застосування окремих видів товарів, якщо такі застереження встановлені нормативно – правовими актами;
8. Відомості про умови зберігання;
9. Дані про основні властивості товарів;
10. Дані про ціну (тариф), умови та правила придбання товару;
11. Дату виготовлення товару;
12. Правила та умови ефективного та безпечного використання товару;
13. Строк придатності товару, відомості про необхідні дії споживача після його закінчення, а також про можливі

наслідки в разі невиконання цих дій;

14. Найменування та місцезнаходження виробника (виконавця, продавця) і підприємства, яке здійснює його функції щодо прийняття претензій від споживача, а також проводить ремонт і технічне обслуговування;
15. Гарантійні зобов’язання.

Суб’єкту господарювання доцільно укомплектувати Куток споживача **журналом реєстрації перевірок** встановленого зразка, в якому особи, що проводять перевірки, роблять відповідні записи. Подекуди цей журнал є стримуючим фактором для різного роду перевіряючих.

Нормативні документи для розміщення в кутку споживача (в залежності від виду діяльності)

Клікніть для перегляду/згорнути

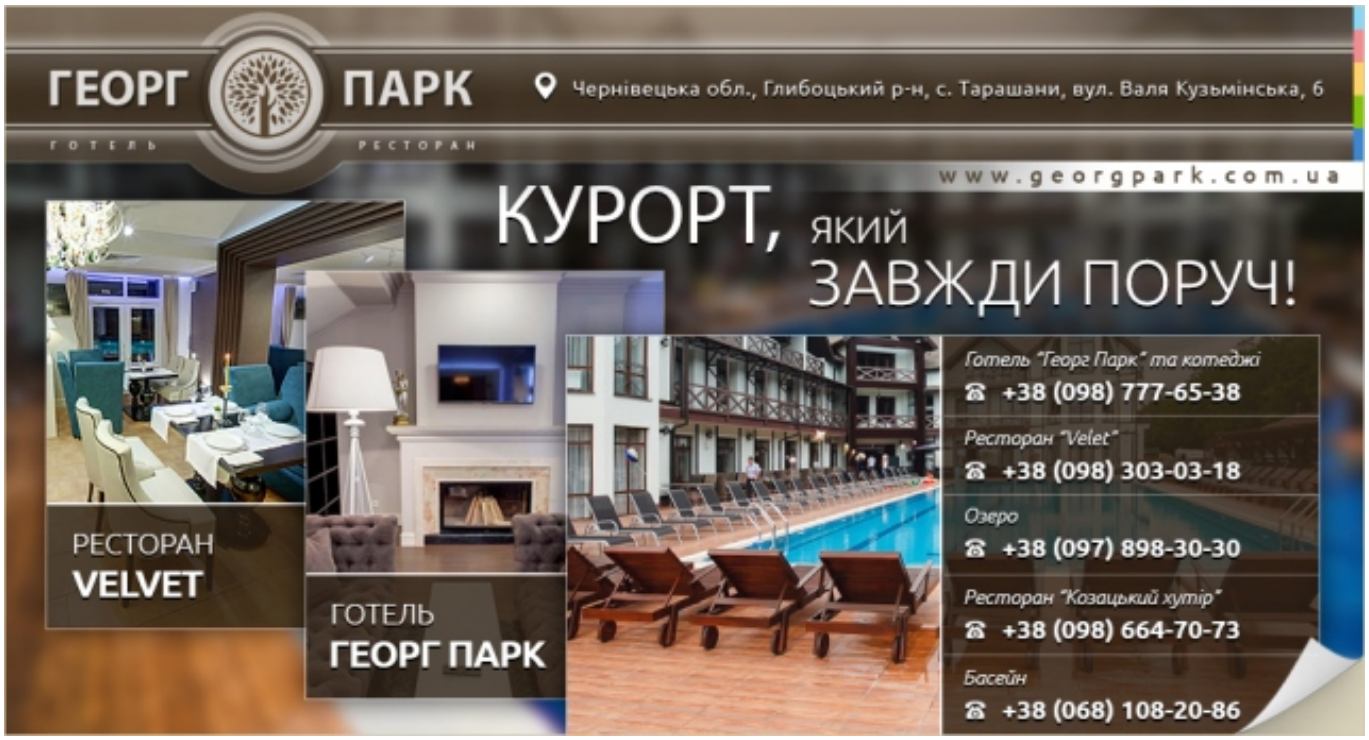
Нормативно-правові акти, які регламентують сферу торгівлі, послуг тощо

№ з/п і Суть нормативно-правового акта, дата та № постанови Кабінету Міністрів України		
1	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі нафтопродуктами	від-20.12.1997 № 1442
2	Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування на ринку споживчих товарів	від 15.06.2006 № 833
3	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі алкогольними напоями	від 30.07.1996 № 854
4	Про затвердження Порядку здійснення оптової та роздрібної торгівлі транспортними засобами та їх складовими частинами, що мають ідентифікаційні номери (із змінами)	від 11.11.2009 № 1200
5	Про затвердження Правил торгівлі у розстрочку фізичним особам	від 30.03.2011 №383

6	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі та надання послуг з постачання скрапленого газу для побутових потреб населення та інших споживачів	від 20.11.2003 № 1790
7	Про здійснення розрахунків за продані товари (надані послуги) з використанням спеціальних платіжних засобів	від 29.09.2010 №878
8	Про впровадження штрихового кодування товарів	від 29.05.1996 №574
9	Про забезпечення реалізації статті 10 Закону України “Про застосування реєстраторів розрахункових операцій у сфері торгівлі, громадського харчування та послуг	від 23.08.2000 № 1336
10	Про терміни переведення суб’єктів підприємницької діяльності на облік розрахункових операцій у готівковій та безготівковій формі із застосуванням реєстраторів розрахункових операцій	від 07.02.2001 № 121
11	Про затвердження Порядку технічного обслуговування та ремонту реєстраторів розрахункових операцій	від 12.05.2004 № 601
розпорядження Кабінету Міністрів України		
12 1 Питання проведення продовольчих ярмарків		від 13.05.2009 № 516
накази		
13	Про затвердження Правил комісійної торгівлі непродовольчими товарами	від 13.03.1995 №37
14	Про затвердження Інструкції про порядок оформлення суб’єктами господарювання операцій при здійсненні комісійної торгівлі непродовольчими товарами	від 08.07.1997 №343
15	Про затвердження Правил роботи дрібнороздрібної торговельної мережі	від 08.07.1996 №369 “
16	Про затвердження Правил торгівлі на ринках	від 26.02.2002 № 57/188/84/105

17	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі тютюновими виробами	від 24.07.2002 №218

18	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі продовольчими товарами	від 11.07.2003 № 185
19	Про затвердження Правил продажу товарів на замовлення та поза торговельними або офісними приміщеннями	від 19.04.2007 № 103
20	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі непродовольчими товарами	від 19.04.2007 № 104
21	Про затвердження Правил продажу товарів поштою	від 11.06.2008 № 206/699
22	Про затвердження Положення про порядок проведення конкурсів на право створення ринків і надання їх в оренду	від 21.05.1996 №290
23	Про затвердження Правил роздрібної торгівлі . картоплею та плодоовочевою продукцією (із змінами)	від 08.07.1997 № 344
24	Про затвердження Правил торгівлі антикварними речами	від 29.12.2001 № 322/795
25	Про організацію контролю за дотриманням суб’єктами підприємницької діяльності вимог нормативно-правових документів, які регламентують оптову та роздрібну торгівлю аудіовізуальними творами і примірниками фонограм	від 26.06.2000 № 134/426/375/434
26	Про затвердження Положення про штрихове кодування товарів	від 20.08.2002 №255
27	Про затвердження Правил роботи закладів (підприємств) громадського харчування	від 24.07.2002 №219
28	Про затвердження Інструкції про порядок позначення роздрібних цін на товари народного споживання в підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування	від 04.01.1997 №2
30	Про затвердження Інструкції про Книгу відгуків і пропозицій на підприємствах роздрібної торгівлі та громадського харчування	від 24.06.1996 №349

Компанії “Вікторія”

Якщо Вам цікава фахова, неупереджена бізнес-інформація, приєднуйтесь до нас в fb