Держпродспоживслужба наголошує:
наявність Куточка споживача обов'язкова!

Останнім часом до Головного управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області надходять як усні, так і письмові звернення від споживачів та суб'єктів господарської діяльності з питанням: Чи обов'язково в торговельному приміщенні розміщувати куточок споживача і яка інформація в ньому повинна бути?

Враховуючи зазначені звернення надаємо відповідну інформацію.

Для об'єктів торгівлі та закладів ресторанного господарства:

Відповідно до п.10 постанови Кабінету Міністрів України від 15.06.2006 р. № 833 «Про затвердження Порядку провадження торговельної діяльності та правил торговельного обслуговування населення» всі суб'єкти господарювання, що провадять торговельну діяльність через роздрібну, дрібно-роздрібну торговельну мережу та мережу закладів ресторанного господарства (ресторани, кафе, кафетерії тощо), повинні забезпечити:

- наявність на видному та доступному місці куточка покупця, в якому розміщується інформація про найменування власника або уповноваженого ним органу, адреси і номери телефонів органів, що забезпечують захист прав споживачів;
- розміщення торговельного патенту, ліцензії відповідно до встановлених законодавством вимог;
- продаж товарів згідно з установленими правилами і нормами.

На вимогу споживача відповідальний працівник суб'єкта господарювання повинен надати йому цей Порядок, Закон України «Про захист прав споживачів», санітарні норми, ветеринарні документи, правила продажу окремих видів товарів відповідно до спеціалізації суб'єкта господарювання.

У разі здійснення виїзної (виносної) торгівлі, а також продажу товарів з використанням інших нестаціонарних засобів на робочому місці продавця встановлюється табличка із зазначенням прізвища, імені та по батькові продавця, а також відомості про суб'єкта господарювання, що організував торгівлю:

- для юридичної особи - найменування, адреси і номера телефону;
- для фізичної особи - підприємця - прізвища, імені та по батькові, номера свідоцтва про державну реєстрацію та найменування органу, що здійснив таку реєстрацію.

Для об'єктів сфери побуту:

Відповідно до п.7 постанови Кабінету Міністрів України від16.05.1994 р. № 313 «Про затвердження правил побутового обслуговування населення» (із змінами та доповненнями) суб'єкти господарювання повинні забезпечити у приміщенні, де проводиться приймання та видача замовлень, на видному і доступному для замовників, розміщення:

- цих Правил;
- витягу із Закону України «Про захист прав споживачів» в частині надання послуг;
- перелік побутових послуг, що надаються;

● інформації про повне найменування виконавця, його адресу, номери телефонів, прізвище, ім’я та по батькові керівника (власника);

● копії свідоцтв про державну реєстрацію, сертифікатів відповідності на послуги, які підлягають обов’язковій сертифікації, а також копії торгових (спеціальних торгових) патентів, спеціальних дозволів (ліцензій) за видами послуг, які підлягають патентуванню, ліцензуванню;

● зразків матеріалів та затверджених в установленому порядку виробів;

● цін і тарифів на послуги, матеріали та вироби;

● переліку нормативно-технічних документів, вимогам яких повинні відповідати послуги;

● гарантійних зобов’язань виконавця послуг;

● інформації про працівників, які обслуговують замовників, номерів телефонів місцевих органів виконавчої влади, територіальних органів Держстандарту, переліку категорій громадян, які користуються пільгами в отриманні побутових послуг;

● книги заяв і пропозицій.

У разі надання послуг поза межами приміщення виконавець повинен забезпечити умови для ознайомлення замовника з цими Правилами, надання замовнику на робочому місці виконавця інформації про найменування, розташування, номер телефону виконавця, що організував надання послуг, номер свідоцтва про державну реєстрацію та назву органу, що провів державну реєстрацію.

Для суб’єктів, що здійснюють торгівлю на ринках міста:

Відповідно Правил торгівлі на ринках на торговельному місці продавця - юридичної особи установлюється табличка із зазначенням назви, місцезнаходження і номера телефону суб'єкта господарювання, що організував торгівлю, прізвища, імені та по батькові продавця, а також його фото; у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню розміщується копія ліцензії.

На торговельному місці продавця - фізичної особи (підприємця) установлюється табличка із зазначенням його прізвища, імені та по батькові, номера свідоцтва про державну реєстрацію та назви органу, що здійснив цю реєстрацію, прізвища, імені, по батькові його продавця, а також розміщується фотографія продавця (додаток 2) та копії патенту за фіксованим розміром податку чи свідоцтва про сплату єдиного податку, у разі здійснення господарської діяльності, що підлягає ліцензуванню, - копія ліцензії.

Для суб’єктів, що надають населенню готельні послуги:

Відповідно до п.2.2 наказу Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 року № 19 «Про затвердження Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» готель зобов'язаний надати споживачу необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги.

Інформація доводиться до відома споживача у доступній наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці та повинна включати таке:

● зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;

● ці Правила;

- свідоцтво про присвоєння готелю відповідної категорії (якщо вона присвоєна);
- копію сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- копію ліцензії, якщо даний вид діяльності підлягає ліцензуванню;
- ціну номера (місця в номері);
- перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- перелік категорій осіб, що мають право на отримання пільг, а також перелік пільг, що надаються при наданні послуг у відповідності до законодавства;
- відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розташовані в готелі. У разі їх відсутності - дані про місцезнаходження та режим роботи найближчих до готелю підприємств харчування, зв'язку та побутового обслуговування;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

Головне управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області (76019 м. Івано-Франківськ, вул. Берегова, 24, тел. 51-13-89, ifdergprod@vetif.gov.ua)