Памятка

для предприятий розничной торговли

Нормативные акты: постановление Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования на которые не распространяются требование покупателя…». "Услуги торговли. Общие требования. ГОСТ Р 51304-2009" (утв. и введен в действие Приказом Ростехрегулирования от 15.12.2009 N 769.

- Продавец при осуществлении своей деятельности обязан соблюдать обязательные требования к организации и осуществлению торговой деятельности, установленные нормативными правовыми актами Российской Федерации.

- Продавец должен располагать необходимыми помещениями, оборудованием и инвентарем, обеспечивающими в соответствии с законодательством Российской Федерации о техническом регулировании сохранение качества и безопасности товаров при их хранении и реализации в месте продажи, надлежащие условия торговли, а также возможность правильного выбора покупателями товаров.

- Продавец обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая предоставляется покупателю по его требованию.Настоящие Правила в наглядной и доступной форме доводятся продавцом до сведения покупателей.

- Продавец обязан довести до сведения покупателя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы, размещая указанную информацию на вывеске организации.

- Продавец - индивидуальный предприниматель должен предоставить покупателю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

- Если деятельность, осуществляемая продавцом, подлежит лицензированию, то он обязан предоставить информацию о номере и сроке действия лицензии, а также об органе, ее выдавшем.

Указанная информация размещается в удобных для ознакомления покупателя местах.

- Аналогичная информация также должна быть доведена до сведения покупателей при осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца.

- При осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

- Потребителю также должна быть предоставлена наглядная и достоверная информация об оказываемых услугах, ценах на них и условиях оказания услуг, а также о применяемых формах обслуживания при продаже товаров.

- Продавец обязан обеспечить наличие единообразных и четко оформленных ценников на реализуемые товары с указанием наименования товара, сорта (при его наличии), цены за вес или единицу товара, подписи материально ответственного лица или печати организации, даты оформления ценника.

- Организации, осуществляющие розничную продажу алкогольной продукции, до подачи алкогольной продукции в торговый зал проверяют подлинность федеральных специальных марок и акцизных марок визуально, а также с использованием доступа к информационным ресурсам Федеральной службы по регулированию алкогольного рынка.

- В случае предпродажного фасования и упаковки развесных товаров, производимых продавцом, объем фасуемых товаров с короткими сроками годности не должен превышать объема их реализации в течение одного дня торговли.

- На расфасованном товаре указывается его наименование, вес, цена за килограмм, стоимость отвеса, дата фасования, срок годности, номер или фамилия весовщика.

- Не подлежат продаже нерасфасованные и неупакованные продовольственные товары, за исключением определенных видов товаров, перечень которых утверждается в установленном федеральным законом порядке.Хлеб и хлебобулочные изделия массой 0,4 кг и более (кроме изделий в упаковке изготовителя) могут разрезаться на 2 или 4 равные части и продаваться без взвешивания.

- Хлеб и хлебобулочные изделия продаются в местах мелкорозничной торговли только в упакованном виде.

- В местах торговли продовольственными товарами могут продаваться сопутствующие непродовольственные товары и оказываться услуги общественного питания. При этом торговля сопутствующими товарами и оказание услуг общественного питания не должны приводить к ухудшению качества и безопасности продовольственных товаров и условий их продажи, установленных законодательством Российской Федерации о техническом регулировании.

- Образцы предлагаемых для продажи товаров должны быть размещены в торговом зале, иметь оформленные ярлыки с указанием наименования, марки, модели, артикула, цены товара, а также краткие аннотации, содержащие его основные технические характеристики.

- Не допускается продажа экземпляров аудиовизуальных произведений, фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных при осуществлении розничной торговли с использованием лотков и палаток.

- Размещение товаров (выкладка товаров) должно обеспечивать товарный вид, доступность, удобство, наглядность, четкое разграничение товаров различных групп. Товары группируют по видам и назначению, по изготовителям, брендам, спросу, тематике.

- Требование эстетичности услуг торговли предусматривает стилевое единство, целостность композиции и художественной выразительности, гармоничность дизайна, в том числе для архитектурно-планировочных решений помещений и интерьера предприятия торговли; оформления фасада здания, вывески, рекламных материалов, фирменных знаков и указателей, оформления витрин, выкладки товаров, организации рабочих мест и оформления внешнего вида персонала.

- Требование культуры обслуживания предусматривает профессионализм и этику поведения обслуживающего персонала и включает такие характеристики, как вежливость, компетентность, доступность персонала для покупателей, уровень мастерства и комфорта.

- На предприятиях торговли должен быть размещен на видном месте план эвакуации покупателей в чрезвычайных ситуациях и предусмотрен вызов экстренных служб (милиции, скорой помощи, пожарной службы).