**Руководство к действию: невежливый персонал**

Согласно Положению об Управлении Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области, утверждённому приказом Роспотребнадзора от 09.07.2012 года № 703, основными задачами Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области являются: организация и осуществление надзора и контроля за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка; предупреждение вредного воздействия на человека факторов среды обитания; профилактика инфекционных и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений) населения.

При осуществлении контрольно-надзорных мероприятий Управление Роспотребнадзора по Ульяновской деятельностью руководствуется Гражданским кодексом Российской Федерации (далее – ГК РФ), Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон № 2300-1) и нормативно-правовыми актами касательно сферы деятельности контролируемых организаций, обязательных к соблюдению, по вопросам, относящимся по компетенции к рассмотрению Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области.

Так, правовое регулирование отношений, связанных с продажей товаров осуществляется, 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, утверждённых Постановлением Правительства №2463 (далее – Правила продажи товаров); по оказанию услуг общественного питания – Правила оказания услуг общественного питания, утверждённых постановлением Правительства N 1515 от 21.09.2020 г.

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300 – 1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) регулирует отношения между потребителем - гражданином, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим или использующим товары (работы, услуги) исключительно для личных (бытовых) нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, с одной стороны, и организациями либо индивидуальными предпринимателями, производящими товары для реализации потребителям, реализующими товары по договору купли-продажи, выполняющими работы и оказывающими услуги потребителям по возмездному договору - с другой стороны, устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг)   надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

В соответствии со статьёй 20.1 КоАП РФ, мелкое хулиганство, то есть нарушение общественного порядка, выражающее явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием к гражданам, а равно уничтожением или повреждением чужого имущества подлежит оценке органами полиции и не входит в компетенцию Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области.

Кроме того, сообщаем, что в компетенцию Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области не входит освобождение либо назначение на ту или иную должность лиц в самостоятельных хозяйствующих субъектах.

Кроме  административного метода урегулирования конфликта существуют  гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан, который в соответствии с п. 1 ст. 11 Гражданского кодекса Российской Федерации осуществляет суд. При этом необходимо  заблаговременно позаботиться о доказательной базе (видеосъёмка, свидетельские показания и т.д.).

Записи видеокамер могут затребовать представители органов полиции при наличии на то оснований (мошенничество, хищение, и т.д.)

Также приведём примеры темы обращений, из-за которых возникают конфликты, по которым законодательно не установлены требования:

- о ношении бейджиков работками организаций – такое требование к своим работникам может предъявить исключительно работодатель;

- количество человек в кассу в магазине. Рыночная экономика и постоянно растущая конкуренция вынуждают владельцев магазинов регулярно стимулировать интерес покупателей к своей организации. Когда широким ассортиментом и демократичными ценами заинтересовать клиента в достаточной степени не удаётся, на первый план выходят сервис и быстрота обслуживания.

- В правилах продажи товаров, а также во многих других правилах, регламентирующих деятельность организаций, не содержится требования о наличии и предоставлении потребителю книги отзывов и предложений. В случае приобретения товара ненадлежащего качества, либо оказания услуги с недостатками потребитель может предъявить претензию в письменном виде (претензия, как правило, пишется в 2-х экземплярах, на Вашем экземпляре ставится подпись принявшего представителя организации, принявшего претензию).

Сегодня рынок перенасыщен товарами и услугами. Для привлечения потребителя продавцам (исполнителям) необходимо повышать культуру обслуживания. Задача продавца - определить характер поведения покупателя, сориентироваться и принять адекватные меры, умение общаться с потребителями, найти нестандартное решение,   способность к аналитическому мышлению и творческий подход, искусство убеждать, доброжелательность. Между потребителями и продавцами (исполнителями услуг) должны устанавливаться хорошие, дружественные отношения.