**Как использовать книгу отзывов и предложений для защиты своих прав**

«Книга отзывов и предложений» – один из основных инструментов отчётности в предприятиях розничной торговли и сферы услуг.

Предназначена для быстрого реагирования на нарушения в обслуживании. Принять меры по каждой жалобе потребителя администрация предприятия обязана в двухнедельный срок. Покупатель обязан оставлять свое имя и адрес. Странички в книге пронумерованы, чтобы из неё нельзя было вырвать нелестные отзывы.

Другие названия: жалобная книга, книга жалоб (и предложений).

Эта книга есть на любом предприятии сферы торговли и предоставления услуг. Проверяют её с такой же тщательностью, как и бухгалтерскую документацию. Следовательно, любая запись в этом документе будет прочитана проверяющими инстанциями. И не один раз.

**Итак, основные правила применения этого средства борьбы за свои потребительские права.**

1. Просите жалобную книгу при любой «неловкой» ситуации. Не бойтесь.

«Предоставить книгу жалоб потребителю обязаны по первому его требованию. Объяснять, зачем она понадобилась, гражданин не обязан. Также незаконно требовать от покупателя-жалобщика предъявления документов. Человека, изъявившего желание оставить запись в книге, должны обеспечить не только ручкой, но также стулом и столом». Википедия.

Если вам не предоставят книгу жалоб или нарушат хоть один пункт из вышенаписанного, у администрации предприятия (фирмы) могут быть большие проблемы. Список проверяющих организаций, куда можно направить жалобу, должен висеть на видном месте в «Уголке потребителя». Такой уголок, согласно законодательству, должен быть в любой фирме. Нарушением, например, является вопрос: «А зачем Вам нужна жалобная книга?»

2. Если вы не хотите получить письменный ответ, вы не обязаны писать свои персональные данные. То, что написано в законе, не обязанность, а ваше право. А как использовать это право, решаете вы сами. Если же вас принуждают каким-либо образом оставить свои персональные данные, можете и об этом записать отдельную жалобу. Или просто проигнорируйте эти «принуждения». Просьбы продавцов и даже руководителя фирмы не могут быть выше Указа Министерства юстиции.

3. Вы можете попросить книгу отзывов и предложений просто так, даже не собираясь что-либо писать. Просто для «устрашения» нерадивого персонала.

4. Вы можете написать в книгу жалоб любую информацию, какую хотите, и вам за это ничего не будет.

5. Вы можете писать не только жалобы, но и предложения. Например, по улучшению качества обслуживания.

6. А вот этот пункт совсем необычный. Если вас обслужили хорошо, просто замечательно, и об этом тоже можно написать в книге отзывов и предложений. Можно также отметить лично работников, которые вам понравились. Или очень понравились.

**А теперь – что делать, если вам не дают книгу жалоб:**

1. Демонстративно начать переписывать адреса проверяющих организаций.

2. Достать мобильный телефон, перевести его в режим диктофона и попросить работника повторить отказ. При этом необходимо громко, чётко сказать примерно такую фразу: «Я записываю аргументы работника… (прочитать ФИО на бейджике) фирмы (название организации)…, который отказывается дать мне… (ваше ФИО) книгу жалоб и предложений. Запись ведётся с согласия данного работника…»

3. Устно пригрозить пожаловаться в вышестоящую инстанцию.

4. Если персонал разбежался и остался один охранник, который пытается вас «ликвидировать», постарайтесь демонстративно сделать видеозапись этого «действа» и пригрозите, что подадите в суд на противоправные действия персонала. Постарайтесь запомнить или как-то зафиксировать ФИО данного охранника. Проще всего запомнить эти данные – называть охранника так, как написано на бейджике.

5. Не нервничайте. Тупо повторяйте свою просьбу, если вас пытаются «взять измором». Правы в этой ситуации вы, а не они.

И последнее. Меры по вашей жалобе обязательно будут приняты. Даже, если у хозяев (хозяина) данного предприятия (организации) «всё схвачено», в любом случае сам хозяин или вышестоящий менеджер найдёт, как наказать нерадивого сотрудника, создавшего «данную проблему».

Ну, а если мы чаще будем пользоваться своими законными правами, то и ситуация в обслуживании нас самих будет постепенно меняться к лучшему. Во всяком случае, я в это верю.

А если это не так – требуйте книгу отзывов и предложений.