

В каких магазинах продавцы обязаны иметь книгу отзывов и предложений?

В соответствии с Федеральным Законом РФ «О защите прав потребителей», и «Правилами продажи товаров по договору розничной купли-продажи» (постановление Правительства от 31 декабря 2020 г. N 2463), **обязанность продавца иметь книгу отзывов и предложений не предусмотрена.**

Вместе с тем, рядом Правил (бытового обслуживания населения, оказания услуг общественного питания, по реализации туристского продукта, по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств и др.), определено, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая должна предоставляться потребителю по его требованию.

Поэтому при посещении ресторана, парикмахерской, химчистки, турагентства, кинотеатра или другого бизнеса, связанного с оказанием услуг, потребитель вправе потребовать книгу отзывов и предложений.

В книге отзывов и предложений потребитель вправе изложить, в том числе жалобу на нарушение своих прав со стороны исполнителя. По общему правилу такие жалобы подлежат рассмотрению в соответствии с требованиями законодательства о защите прав потребителей.

При наличии споров имущественного характера в случае неудовлетворения продавцом требований потребителя добровольно соответствующий спор может быть разрешен исключительно в рамках гражданского судопроизводства, поскольку по общему правилу, закрепленному в пункте 1 статьи 11 Гражданского кодекса РФ и пункта 1 статьи 17 Закона, защита нарушенных прав потребителей осуществляется судом.