|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКАФилиал Федерального бюджетного учреждения здравоохранения «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской областив городе Красноуфимск, Красноуфимском, Ачитском и Артинском районах»623300, Свердловская обл., г. Красноуфимск, ул. Советская, 13 **тел.:** (34394) 7-59-43 **факс:** (34394) 7-59-43**e-mail:** [mail\_07@66.rospotrebnadzor.ru](file:///C%3A%5CUsers%5Ck151%5CDesktop%5C%D0%9F%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9A%D0%9F%5C%D0%A1%D0%9C%D0%98%20%D0%92%D0%A6%D0%9F%5C2023%5Cmail_07%4066.rospotrebnadzor.ru)**http://**[fbuz66.ru](file:///C%3A%5CUsers%5Ck151%5CDesktop%5C%D0%9F%D0%B5%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BD%D0%B8%D0%BD%D0%B0%20%D0%9A%D0%9F%5C%D0%A1%D0%9C%D0%98%20%D0%92%D0%A6%D0%9F%5C2023%5Cfbuz66.ru)E-mail: mail\_07@66.rospotrebnadzor.ru№ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от 16.06.2025 |  | Статья в СМИГлавный врач филиала ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Свердловской области в городе Красноуфимск, Красноуфимском, Ачитском и Артинском районах» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ И.В. Шевелев  |

 |

**РУКОВОДСТВО К ДЕЙСТВИЮ: НЕВЕЖЛИВЫЙ ПЕРСОНАЛ**

Можно ли привлечь к ответственности продавца, исполнителя работ или услуг, который проявил некорректное поведение и грубость при общении с покупателем? Этот вопрос интересует многих граждан, которые обращаются с жалобами в Роспотребнадзор.

Национальный стандарт Российской Федерации «Услуги торговли. Требования к персоналу» ГОСТ Р 51305-2009 предъявляет к персоналу торговли такие требования, как знание и соблюдение профессиональной этики, знание и соблюдение культуры торгового обслуживания покупателей. Указанный стандарт называет необходимые профессиональные этические нормы поведения персонала предприятий торговли: вежливость, тактичность, доброжелательность, внимательность и предупредительность в отношениях с потребителями в пределах своих должностных обязанностей. Но не все продавцы знают об этих требованиях и соблюдают их.

Как же следует поступать потребителю, если его невежливо обслужили в магазине, кафе или другом предприятии сферы обслуживания?

Рекомендуем в таких случаях обратиться к администрации хозяйствующего субъекта с письменной претензией на грубое отношение персонала. Любой владелец заведения не заинтересован в том, чтобы его сотрудники «отпугивали» покупателей некорректным поведением и может привлечь грубияна к дисциплинарной ответственности.

В случае, если конфликт с персоналом торговой точки не удалось урегулировать административным методом, законодательство Российской Федерации устанавливает гражданско-правовой способ защиты прав, чести и достоинства граждан — в судебном порядке. Если хамское поведение включало в себя еще и преступные действия (например, покупателя закрыли в магазине, ударили и прочее), необходимо обращаться в полицию.

Следует также учитывать, что Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях установлена ответственность за оскорбление (ст. 5.61 КоАП РФ). Под административно наказуемым оскорблением по смыслу закона является такое унижение чести и достоинства личности, которое выражено в неприличной форме, то есть в форме слов, действий, сообщений иного рода, ярко и грубо противоречащих правилам приличия, хорошего тона, являющихся непристойными.

