Общественный Совет
по проблеме подросткового курения

ОТКАЗ В ПРОДАЖЕ СИГАРЕТ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ

Учебный курс для работников торговли



**ОБЩЕРОССИЙСКАЯ ПРОГРАММА
ПРЕДОТВРАЩЕНИЯ ПРОДАЖИ СИГАРЕТ
НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ**

детинекурят.рф



ПРОДАЖА СИГАРЕТ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМ ЗАПРЕЩЕНА ЗАКОНОМ!

18+

ЗАДУМАЙТЕСЬ!

НЕ ПРОДАВАЙТЕ СИГАРЕТЫ ЛИЦАМ ДО 18 ЛЕТ!

Это должно быть важно лично для Вас!



Отказ в продаже сигарет лицам до 18 лет снизит уровень подросткового курения: 45% курящих подростков могли бы отказаться от курения, если бы им не продавали сигареты (данные АСИ)



В случае продажи сигарет несовершеннолетнему может быть оштрафован продавец, директор магазина и торговое предприятие



Соблюдение закона создает позитивный имидж предприятия!

Ответьте на вопрос: можете ли Вы повлиять на степень распространения курения среди несовершеннолетних?

ЭТО НАДО ЗНАТЬ!

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО

ограничивающее продажу сигарет лицам до 18 лет

Федеральный закон
Российской Федерации N 15-ФЗ

«Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»

от 23.02.2013 г.

Статья 20
Запрет продажи табачной продукции несовершеннолетним и несовершеннолетними, потребления табака несовершеннолетними, а также вовлечения детей в процесс потребления табака

Внимательно изучите пункты статьи 20. Обратите внимание на выделенные слова и фразы

1. Запрещаются продажа табачной продукции несовершеннолетним и несовершеннолетними, вовлечение детей в процесс потребления табака путем покупки для них либо передачи им табачных изделий или табачной продукции, предложения, требования употребить табачные изделия или табачную продукцию любым способом.

2. В случае возникновения у лица, непосредственно осуществляющего отпуск табачной продукции (продавца), **сомнения** в достижении лицом, приобретающим табачную продукцию (покупателем), совершеннолетия продавец **обязан** потребовать у покупателя документ, удостоверяющий его личность и позволяющий установить возраст покупателя.

3. Продавец **обязан отказать покупателю** в продаже табачной продукции, если в отношении покупателя **имеются сомнения в достижении им совершеннолетия**, а документ, удостоверяющий личность покупателя и позволяющий установить его возраст, не представлен.

4. Не допускается потребление табака несовершеннолетними.

Ответьте на вопрос: в каком случае продавец обязан отказать в продаже сигарет и какие права продавца защищает данная статья?

ЗАПОМНИТЕ!

За продажу сигарет
лицам до 18 лет

ПРЕДУСМОТРЕНЫ ШТРАФЫ

Запомните суммы штрафов за продажу сигарет несовершеннолетнему

Кодекс Российской Федерации
об административных правонарушениях

Статья 14.53
Несоблюдение ограничений и нарушение запретов в сфере торговли табачной продукцией и табачными изделиями

п. 3. Продажа несовершеннолетнему табачной продукции или табачных изделий влечет наложение административного штрафа:

На граждан: от 3 000 до 5 000 ₽

На должностных лиц: от 30 000 до 50 000 ₽

На юридических лиц: от 100 000 до 150 000 ₽

ПОЯСНЕНИЕ

3 УРОВНЯ ШТРАФОВ

В случае нарушения закона, продавец штрафуется как **«гражданин»** и размер штрафа составляет от 3000 до 5000 рублей.

Но, контролирующий орган, зафиксировав нарушение закона со стороны продавца, может наложить штраф и на **«должностное лицо»** - это руководство магазина и размер штрафа составит от 30 000 до 50 000 рублей,

или на **«юридическое лицо»** - это предприятие торговли, размер штрафа в этом случае - от 100 000 до 150 000 рублей. Выбор уровня штрафа происходит на усмотрение контролирующего органа.

Ответьте на вопрос: что поможет продавцу избежать наложения штрафа?

ЭТО НАДО ЗНАТЬ!

Покупка сигарет взрослыми и передача их несовершеннолетним –

ЗАПРЕЩЕНА ЗАКОНОМ!

Внимательно изучите суммы штрафов за вовлечение несовершеннолетних в процесс потребления табака

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях

Статья 6.23
Вовлечение несовершеннолетнего в процесс потребления табака

п. 1. Вовлечение несовершеннолетнего в процесс потребления табака влечет наложение административного штрафа на граждан от 1000 до 2000 ₽

п. 2. Те же действия, совершенные родителями или иными законными представителями несовершеннолетнего, влекут наложение административного штрафа на граждан от 2000 до 3000 ₽

ПОЯСНЕНИЕ

Если подросток обращается с просьбой о покупке сигарет к взрослым покупателям, а те приобретают для него табачные изделия, ответственность за покупку несут эти покупатели, а не продавец.

Вежливо и корректно объясните взрослому покупателю, что приобретая сигареты подростку он нарушает Закон!



Ответьте на вопрос: как правильно вести себя продавцу по отношению к взрослому покупателю, который помогает приобрести сигареты несовершеннолетнему?

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

ДОКУМЕНТЫ

подтверждающие
совершеннолетие покупателя

Внимательно изучите список документов, подтверждающих совершеннолетие покупателя

Если у продавца возникли сомнения в возрасте покупателя, то развеять эти сомнения может только документ, подтверждающий совершеннолетие покупателя.

В перечень документов, подтверждающих совершеннолетие покупателя, входят:

- Паспорт гражданина РФ, Загранпаспорт, Паспорт моряка, Дипломатический паспорт, Служебный паспорт, Паспорт иностранного гражданина
- Временное удостоверение личности гражданина РФ
- Удостоверение личности военнослужащего или военный билет гражданина РФ
- Вид на жительство в России
- Разрешение на временное проживание в РФ
- Удостоверение беженца
- Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории России.
- Водительские права

Ответьте на вопрос: какие признаки объединяют документы в этом перечне?

ВАЖНАЯ ИНФОРМАЦИЯ!

Документ должен быть признанным удостоверением личности на территории РФ, иметь фотографию и дату рождения личности.

НЕ ПОДХОДЯТ:

- Свидетельство о рождении
- ИНН, страховое пенсионное свидетельство
- Медицинский полис, медицинская книжка
- Студенческий билет, пропуск на работу.



Ответьте на вопрос: как поступить, если покупатель предъявляет документ не входящий в утвержденный законом перечень документов, подтверждающий совершеннолетие?

ЗАПОМНИТЕ!

ОБРАЗЦЫ ДОКУМЕНТОВ

Рассмотрите как выглядят документы

Виды паспортов:



Общегражданский



Дипломатический



Служебный



Паспорт моряка

Паспорт иностранного гражданина:











и другие



Военный билет



Водительское удостоверение



Разрешение на временное проживание в РФ





Вид на жительство в РФ





Временное удостоверение личности гражданина РФ





Удостоверение беженца





Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ

Соблюдение запрета на продажу сигарет несовершеннолетним, является личной ответственностью продавца. Поэтому очень важно не допустить факта нарушения закона. Любое сомнение в возрасте покупателя необходимо разрешать только с помощью проверки документов.

Ответьте на вопрос: на какие данные в документе следует обратить внимание при предъявлении документа, подтверждающего возраст покупателя?

ТЕХНИКА ОТКАЗА

в продаже табачных изделий лицам, не достигшим 18 лет

Предлагаем Вашему вниманию набор фраз, которые можно использовать в диалоге с покупателем, в зависимости от ситуации

- Извините! Я сомневаюсь в том, что Вам есть 18 лет, а по закону, мы не продаем табачные изделия лицам, не достигшим 18 лет.

Вы говорите покупателю о своем сомнении в его совершеннолетии и обязательно аргументируете свои действия, то есть, доброжелательно, без оценок и советов, ссылаетесь на закон.

Формулировка **«мы не продаем»**, позволяет не вызвать негативные эмоции к личности продавца. Слова **«по закону»** отводят внимание подростка от Вас лично. Закон запрещает продажу, а не продавец. А уточнение **«лицам»**, исключая слова «подросткам», «детям», дает понять подростку, что мы относимся к нему как к полноправному гражданину и, соответственно, предлагаем также ответственно отнестись к соблюдению закона.

Извинение снимает некоторое напряжение, возникшее из-за Вашего сомнения, а совокупность первой и второй части фразы приводит к тому, что большинство покупателей до того, как Вы спросили у них документы, сами их Вам покажут!

ПРАКТИЧЕСКИЕ НАВЫКИ И ТЕХНИКИ

Выберите для себя наиболее приемлемую фразу отказа в продаже сигарет несовершеннолетним, запомните и используйте при необходимости

- Если Вы хотите купить сигареты, покажите, пожалуйста, документ, подтверждающий, что Вам есть 18 лет.

Если покупатель сказал, что ему есть 18 лет, а Вы сомневаетесь в его совершеннолетии, следует спросить документ, подтверждающий совершеннолетие. Фраза построена так, что Вы перекладываете ответственность за решение своей проблемы на покупателя и предлагаете ему заняться ее решением.

- Я не могу продать Вам сигареты, так как есть закон, который мы нарушать не будем!

Если покупатель не может документально подтвердить свое совершеннолетие, Вы уверенно и доброжелательно отказываете ему в продаже сигарет, ссылаясь на закон.

(Пауза) **Да, я понимаю, что...** (повторение слов покупателя) **но, если я продам Вам сигареты, то меня оштрафуют.**

Если подросток пытается объяснить более подробно свою проблему, прибегая к разным психологическим уловкам: уговаривает, проявляет агрессию в разных формах, пытается вызвать жалость, утверждает, что все равно купит в другом месте и т. д., Вы внимательно выслушиваете подростка, Вы уважаете его мнение, то есть выдерживаете паузу, пока он не закончит говорить, выслушиваете, не перебивая его.

На этом этапе диалога очень важно показать подростку, что Вы его поняли, поэтому повторите слова подростка очень коротко, но, также, скажите о своей личной ответственности перед законом и о последствиях его нарушения.

Эту фразу можно использовать в случае таких аргументов, как «Я вчера у вас покупал» и «Я не ношу с собой документы» - «Да, я понимаю, что у Вас нет с собой документов, но если я сейчас продам Вам сигареты, то меня оштрафуют».

- Мне неприятно Вам отказывать, но по закону, я не могу продать Вам сигареты!

Очень настойчивым подросткам – уверенно, четко повторяйте свой отказ со ссылкой на закон, указывая при этом на стикер **«Мы не продаем табачные изделия лицам моложе 18 лет»**, наклеенный на видном месте.



Этим действием Вы перенаправляете внимание с себя на стикер!

Качественно введенные и используемые стандарты общения повышают имидж предприятия и вызывают чувство уважения к продавцам, как к профессионалам своего дела.

Задание: приведите примеры диалога продавца и покупателя, используя предложенные фразы.

ЛИСТ
САМОПРОВЕРКИ

Проверьте и закрепите полученные знания. При затруднении вернитесь к соответствующей теме

Внимательно прочитайте вопрос и дайте вариант ответа

1. Какое действие закреплено за продавцом Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (№ 15-ФЗ) в случае возникновения у продавца сомнения в совершеннолетии покупателя, приобретающего табачную продукцию?

a) не имеет права требовать у покупателя документ, удостоверяющий его личность
b) может потребовать у покупателя документ, удостоверяющий его личность
c) обязан потребовать у покупателя документ, удостоверяющий его личность

2. Какова сумма штрафа, который налагается на продавца за продажу табачной продукции несовершеннолетнему в соответствии с Кодексом РФ об административных правонарушениях?

a) от 1000 до 3000 руб.
b) от 3000 до 5000 руб.
c) от 5000 до 15 000 руб.

3. **Какова сумма штрафа, который налагается на должностных лиц администрации магазина за продажу табачной продукции несовершеннолетнему в соответствии с Кодексом РФ об административных правонарушениях?**

a) от 5000 до 15 000 руб.
b) от 15 000 до 30 000 руб.
c) от 30 000 до 50 000 руб.

4. **Кто несет ответственность в случае, если взрослый покупатель приобретает сигареты несовершеннолетнему покупателю по его просьбе?**

a) Взрослый покупатель
b) Несовершеннолетний
c) Продавец

5. **Какие документы входят в перечень документов, позволяющих установить возраст покупателя табачной продукции на территории Российской Федерации?**

1. Паспорт гражданина РФ
2. Заграничный паспорт
3. Свидетельство о рождении
4. Временное удостоверение личности гражданина РФ
5. Паспорт моряка (удостоверение личности моряка)
6. Дипломатический паспорт
7. Паспорт иностранного гражданина
8. Служебный паспорт
9. Социальная карта
10. Студенческий билет
11. Удостоверение личности военнослужащего или военный билет
12. Вид на жительство в РФ
13. Разрешение на временное проживание в РФ
14. Удостоверение беженца
15. Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ
16. Медицинский полис
17. Водительское удостоверение
18. Пропуск на работу

6. **Какова сумма штрафа, который налагается на взрослого гражданина за покупку сигарет для несовершеннолетнего (вовлечение в процесс потребления табака)?**

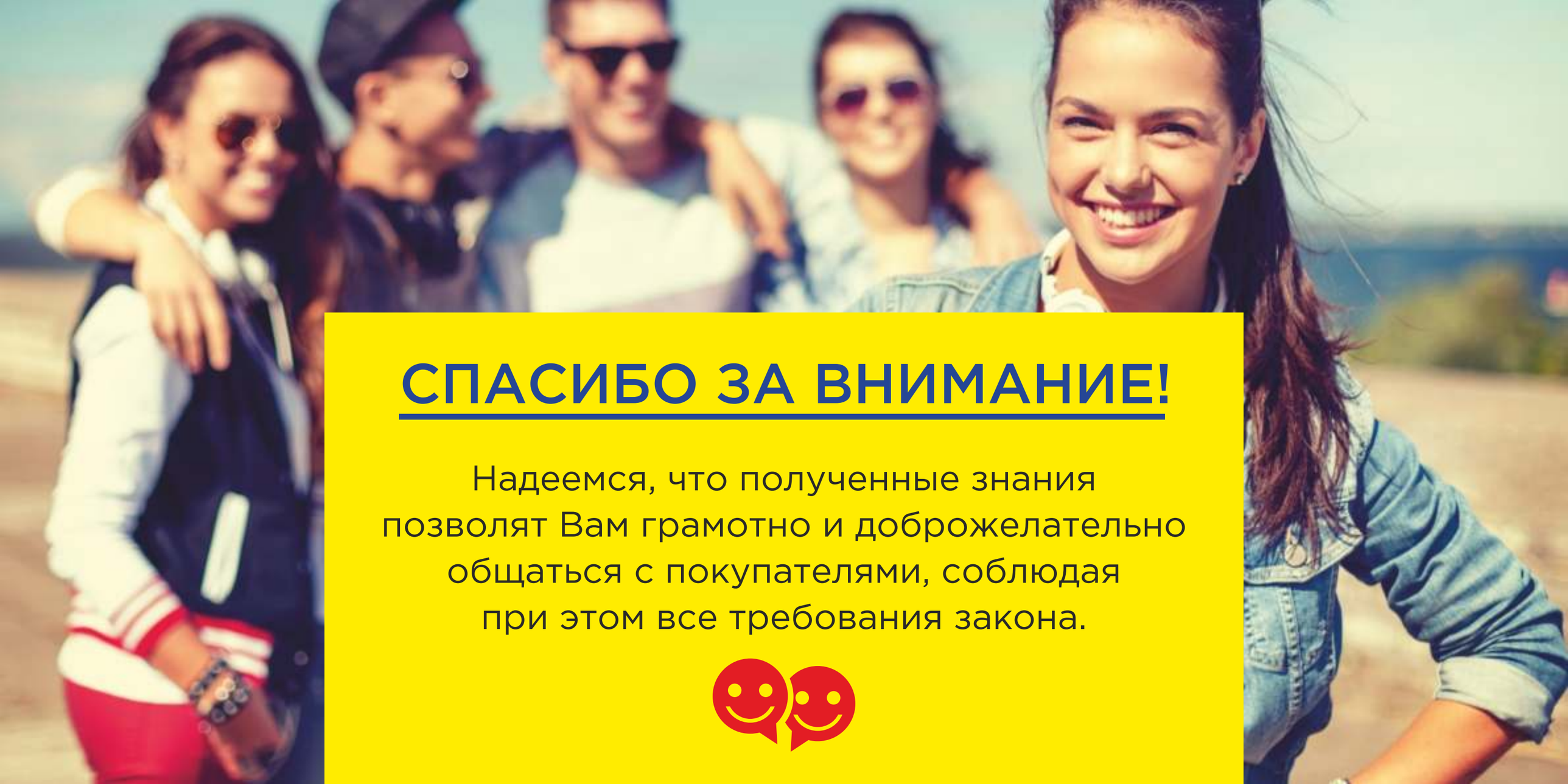
a) от 500 до 1000 руб.
b) от 1 000 до 2 000 руб.
c) от 2000 до 3000 руб.

7. **Выберите фразу для корректного отказа несовершеннолетнему в продаже табачных изделий:**

a) Я сомневаюсь в том, что Вам есть 18 лет, а по Закону мы не продаем табачные изделия лицам, не достигшим 18 лет
b) Предъявите Ваш паспорт!
c) Я не продаю сигареты детям



Правильные ответы: **1.** b) **2.** b) **3.** c) **4.** a) **5.** 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 11, 12, 13, 14, 15, 17 **6.** b) **7.** a)



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Надеемся, что полученные знания
позволят Вам грамотно и доброжелательно
общаться с покупателями, соблюдая
при этом все требования закона.