

ОБЯЗАТЕЛЕН ЛИ "УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ"?

"Уголок потребителя" может быть оформлен в виде информационного стенда либо содержаться в папке в виде правовой информации в доступном для потребителя месте и обязателен для изготовителей, продавцов товаров, исполнителей услуг и т.д.

В "уголке потребителя" должна быть информация о продавце (о государственной регистрации продавца, о виде деятельности продавца, номер лицензии, срок ее действия и т.д.), законодательство о защите прав потребителей и т.д.

Оснащение "уголка потребителя"

В "уголке потребителя" размещается следующая информация, документы и оборудование.

1. Информация о продавце (исполнителе) ([ст. 8, п. п. 1, 2 ст. 9](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 10](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55; [п. 11](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036; [п. 11](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006):

- информация о государственной регистрации продавца (исполнителя) и наименовании зарегистрировавшего его органа;

- информация о виде деятельности продавца (исполнителя), если она подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию;

- номер лицензии, срок ее действия, информация об органе, выдавшем лицензию, если осуществляемый продавцом (исполнителем) вид деятельности подлежит лицензированию;

- номер свидетельства о государственной аккредитации, срок его действия, информация об органе, выдавшем свидетельство, если исполнитель имеет государственную аккредитацию.

2. Нормативные акты в сфере защиты прав потребителей - [Закон](#) N 2300-1, правила, в соответствии с которыми осуществляется продажа товаров или оказание услуг, в частности Правила продажи отдельных видов товаров или оказания услуг общественного питания ([ст. 3](#) Закона N 2300-1; [п. 9](#) Правил N 55; [п. 10](#) Правил N 1036; [п. 5](#) Правил N 1006).

3. Прочее ([п. п. 1 - 5](#) Инструкции, утв. Приказом Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346; [п. п. 7, 8](#) Правил N 55; [п. 8](#) Правил N 1036; [п. 3](#) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025; [пп. "з" п. 11](#) Правил N 1006):

- [книга](#) жалоб (отзывов) и предложений;

- измерительное оборудование для проверки покупателем цены, меры и веса приобретенного товара;

- информация об органах государственной власти, уполномоченных осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере деятельности, в том числе о территориальном органе Роспотребнадзора;

- иная информация в зависимости от сферы деятельности продавца (исполнителя).

При осуществлении торговли во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца, также необходимо оснащение "уголка потребителя" (п. 3 ст. 9 Закона N 2300-1).

Создавать "уголок потребителя" не требуется при разносной торговле. В этом случае представитель продавца должен иметь личную карточку с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце. Личная карточка должна быть заверена подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца (при ее наличии) (п. 10 Правил N 55).

Возможные действия при отсутствии "уголка потребителя"

Если в месте реализации товара, работ, услуг отсутствует "уголок потребителя" и вы лишены возможности ознакомиться с указанными выше информацией и документами, вы можете предпринять следующее.

1. Обратитесь к продавцу (исполнителю) с письменным требованием оборудовать "уголок потребителя". В претензии целесообразно указать, какая информация отсутствует в "уголке потребителя" и не доведена до вас.

2. Подайте жалобу в уполномоченные органы государственной власти или правоохранительные органы для привлечения виновных лиц к административной ответственности.

Так, вы можете пожаловаться в территориальный орган Роспотребнадзора. Ваша жалоба может послужить основанием для проведения, в частности, внеплановой проверки продавца (исполнителя).

Обращение в орган является в том числе поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении (п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; пп. 1, 3 п. 2, пп. 5 п. 4 ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8, ст. 14.15, ч. 1 ст. 23.49, п. 3 ч. 1 ст. 28.1, ч. 1 ст. 28.3, ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ).

Обратите внимание!

В случае возникновения угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, а также причинения такого вреда вы можете сразу обратиться с жалобой в Роспотребнадзор, в иных случаях - после предварительного обращения к изготовителю (исполнителю, продавцу) (Информация Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

Вы вправе направить жалобу в органы прокуратуры, которые также наделены полномочиями по возбуждению производства об административном правонарушении (п. 1 ч. 1 ст. 25.11, ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; п. 3 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202-1).

Кроме того, можно обратиться в органы внутренних дел (полицию) при отсутствии "уголка потребителя" при продаже автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, товаров бытовой химии, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных, оружия и патронов к нему, этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также пива и напитков, изготавливаемых на его основе (ст. 14.15, п. 1 ч. 2 ст. 28.3 КоАП РФ).

3. Жалобу можно направить также в органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые, в свою очередь, могут обратиться в

уполномоченные органы государственной власти для проверки факта нарушения и принятия соответствующих мер (абз. 2 ч. 1, ч. 2 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1).

4. Если продавец (исполнитель) отказался добровольно удовлетворить вашу претензию или не ответил на ваше обращение, вы вправе обратиться в суд с исковым заявлением о защите прав потребителя. Однако обращения в суд исключительно с требованием оборудовать "уголок потребителя", не связанные с причинением потребителю вреда вследствие непредоставления обязательной информации, на практике не распространены (п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1).

Вместе с тем правом обращения в суд в целях защиты прав отдельных потребителей, а также интересов неопределенной группы потребителей наделены должностные лица Роспотребнадзора, органы прокуратуры, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) (пп. 7 п. 4 ст. 40, абз. 3 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 27 Закона N 2202-1; ч. 1 ст. 45, ч. 1 ст. 46 ГПК РФ; п. п. 16, 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).



Полезная информация по вопросу

Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru
