Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**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 следующее.

1. Информация о продавце (исполнителе) ([ст. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100052), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100349), [2 ст. 9](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100477) Закона от 07.02.1992 N 2300-1):

* фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы продавца (исполнителя), а также уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя;
* 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=7) N 2300-1, а также нормативные акты, в соответствии с которыми осуществляется продажа товаров или оказание услуг, в частности Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи и Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг ([ст. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100022) Закона N 2300-1; [п. 11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100029) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463; [п. 6](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=447009&dst=100024) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736).

3. Прочее ([п. 2 ст. 55](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474039&dst=100543) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; [п. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100021) Правил N 2463; [п. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=363382&dst=100020) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514; [п. п. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=447009&dst=100046), [14](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=447009&dst=100050), [17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=447009&dst=100059), [21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=447009&dst=100076) Правил N 736; [п. 53](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=193497&dst=100174) Постановления Правительства РФ от 22.12.2006 N 785):

* книга отзывов (жалоб) и предложений;
* средства измерений для проверки покупателем цены и измерения приобретенного товара, цена которого определяется исходя из единицы измерения (веса (массы нетто), длины и пр.);
* 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100059) Закона N 2300-1).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=69438) оборудовать "уголок потребителя". В претензии целесообразно указать, какая информация отсутствует в "уголке потребителя" и не доведена до вас. Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований ([п. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100023) Правил N 2463).

2. Подайте обращение (заявление, жалобу) в уполномоченные органы государственной власти или правоохранительные органы для привлечения виновных лиц к административной ответственности ([п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100023), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=455810&dst=100096) Закона от 07.02.2011 N 3-ФЗ).

Так, вы можете обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора, осуществляющий государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей. Ваше заявление [(жалоба)](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PAPB&n=73560) может послужить поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении ([п. п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=168), [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 57](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100634), [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [ч. 1 ст. 14.5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=1457), [ч. 1 ст. 14.8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=101216), [ст. 14.15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=101246), [ч. 1 ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=7559), [п. 3 ч. 1 ст. 28.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5317), [ч. 1 ст. 28.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=102596) КоАП РФ; [п. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=460173&dst=100019) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100109), [5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Вы вправе направить заявление (жалобу) в органы прокуратуры, которые также наделены полномочиями по возбуждению производства об административном правонарушении ([п. 1 ч. 1 ст. 25.11](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=102380), [ч. 1 ст. 28.4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=7650) КоАП РФ; [п. 3 ст. 27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477386&dst=100157) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=101246), [п. 1 ч. 2 ст. 28.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=4948) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=3), [ч. 2 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=5), [п. 2 ст. 45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=88) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114) 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) ([п. 7 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=82), [абз. 3 ч. 1 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=4), [п. 2 ст. 45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100467) Закона N 2300-1; [п. 4 ст. 27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477386&dst=303) Закона N 2202-1; [ч. 1 ст. 45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=102267), [ч. 1 ст. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100224) ГПК РФ; [п. п. 16](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100037), [20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100041), [21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100043) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Какая информация о товарах, работах, услугах должна быть предоставлена потребителю?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200348) * [Как пожаловаться в Роспотребнадзор?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200222) * [Как составить заявление (жалобу) в прокуратуру?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=237671) * Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru |  |