|  |
| --- |
| "Электронный журнал "Азбука права", 29.12.2018 |

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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE3j0vBC), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380B8E2j0v0C), [2 ст. 9](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BFE1j0vEC) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 10](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE839FD4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF52j9vCC) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55; [п. 11](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E739FE4246E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBEEj0v9C) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036; [п. 11](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E738FE4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0vEC) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF52j9v3C) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE4j0vBC) Закона N 2300-1; [п. 9](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE839FD4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0vAC) Правил N 55; [п. 10](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E739FE4246E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE4j0vAC) Правил N 1036; [п. 5](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E738FE4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE4j0v8C) Правил N 1006).

3. Прочее ([п. п. 1](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378AF62E432F9481BECD80563FC09D7AAA2B1A65E94A380BAjEvEC) - [5](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378AF62E432F9481BECD80563FC09D7AAA2B1A65E94A380B9jEv4C) Инструкции, утв. Приказом Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346; [п. п. 7](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE839FD4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0v9C), [8](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE839FD4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0vBC) Правил N 55; [п. 8](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E739FE4246E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE4j0v8C) Правил N 1036; [п. 3](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E738F94146E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE4j0vBC) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025; [пп. "з" п. 11](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E738FE4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE2j0vEC) Правил N 1006):

- [книга](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378AF62E432F9481BECD80563FC09D7AAA2B1A65E94A380BFjEv3C) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE3j0v0C) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE839FD4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0v0C) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE732F64346E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBEFj0v8C), [5.12](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE732F64346E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0vEC) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [пп. 1](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5292jAv4C), [3 п. 2](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5292jAvAC), [пп. 5 п. 4 ст. 40](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF529CjAv3C) Закона N 2300-1; [ч. 1 ст. 14.5](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A785jBvCC), [ч. 1 ст. 14.8](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A381B9E7j0vFC), [ст. 14.15](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A381B9E2j0vFC), [ч. 1 ст. 23.49](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5293A685jBv2C), [п. 3 ч. 1 ст. 28.1](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5291A081jBvCC), [ч. 1 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A382BEEFj0vFC), [ч. 1 ст. 23.49](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5293A685jBv2C) 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*](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A567E838FA4746E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE6j0vFC) *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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A382B8EEj0v9C), [ч. 1 ст. 28.4](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5293A585jBvBC) КоАП РФ; [п. 3 ст. 27](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E13BFC4746E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BAE3j0vEC) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A381B9E2j0vFC), [п. 1 ч. 2 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E338FF4646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5290AA84jBv3C) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF52j9v7C), [ч. 2 ст. 44](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF52j9v1C), [п. 2 ст. 45](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BFE3j0v0C) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BAE7j0vDC) 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](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF529CjAv1C), [абз. 3 ч. 1 ст. 44](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF52j9v0C), [п. 2 ст. 45](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A56EE83FFD4A46E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BFE0j0vEC) Закона N 2300-1; [п. 4 ст. 27](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A466E13BFC4746E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5297A3j8v3C) Закона N 2202-1; [ч. 1 ст. 45](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A467E538FE4146E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A382B9E0j0vEC), [ч. 1 ст. 46](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A467E538FE4146E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380B9E4j0vDC) ГПК РФ; [п. п. 16](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E032F64646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE5j0vEC), [20](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E032F64646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE2j0v8C), [21](consultantplus://offline/ref=20691B3FD9D585FB303F6B2E5D2D1378A664E032F64646E6D05C6FFE0ED8F5B5B6EF5295A380BBE2j0vAC) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).