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

|  |
| --- |
| "Электронный журнал "Азбука права", 27.08.2019 |

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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDBE072ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6EDAEB72ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [2 ст. 9](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE69D9E572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [п. 10](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CD9DB389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE65428A3C9AB774FDB02322110A2041A1x61CX) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55; [п. 11](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD97B389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DD6E272ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036; [п. 11](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD96B381E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDE572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006):

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

- фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы 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](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6A428A3C9AB774FDB02322110A2041A1x61CX) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE072ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Закона N 2300-1; [п. 9](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CD9DB389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDE172ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил N 55; [п. 10](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD97B389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE172ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил N 1036; [п. 5](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD96B381E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE372ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил N 1006).

3. Прочее ([п. п. 1](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96626CE9CB483B8072777073AAAB041DBD16CE26D49DE6CD6E92DAEFC682F1B1C3C41A87B39DC3BxF13X) - [5](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96626CE9CB483B8072777073AAAB041DBD16CE26D49DE6FDCE92DAEFC682F1B1C3C41A87B39DC3BxF13X) Инструкции, утв. Приказом Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346; [п. п. 7](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CD9DB389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDE272ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [8](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CD9DB389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDE072ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил N 55; [п. 8](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD97B389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE372ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил N 1036; [п. 3](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD96B48AE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE072ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025; [пп. "з" п. 11](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CD96B381E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDAE572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Правил N 1006):

- [книга](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96626CE9CB483B8072777073AAAB041DBD16CE26D49DE69DBE92DAEFC682F1B1C3C41A87B39DC3BxF13X) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDBEB72ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CD9DB389E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDEB72ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) 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 обращение (заявление, жалобу) в уполномоченные органы государственной власти или правоохранительные органы для привлечения виновных лиц к административной ответственности ([п. п. 1](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CF9CB188E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6E428A3C9AB774FDB02322110A2041A1x61CX), [3](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CF9CB188E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE172ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [4 ст. 4](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D22CF9CB188E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDCE672ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 42.3](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C4DD8668AB33DAAB53F2A07142A5FA2653AxD15X) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21C297B78DE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DD7E472ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Закона от 07.02.2011 N 3-ФЗ).

Так, вы можете обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора. Ваше заявление (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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21C295B58CE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DD7E372ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [5.12](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21C295B58CE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDE572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; [пп. 1](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6B4ED5398FA62CF2BA353C191C3C43A064x312X), [3 п. 2](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6B40D5398FA62CF2BA353C191C3C43A064x312X), [пп. 5 п. 4 ст. 40](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6549D5398FA62CF2BA353C191C3C43A064x312X) Закона N 2300-1; [ч. 1 ст. 14.5](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C4DDB6AD5B628BBED3020110A2249BE673BDDx313X), [ч. 1 ст. 14.8](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DF6FDFE472ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [ст. 14.15](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DF6FDAE472ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [ч. 1 ст. 23.49](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6A4CDB64D5B628BBED3020110A2249BE673BDDx313X), [п. 3 ч. 1 ст. 28.1](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE684ADF6AD5B628BBED3020110A2249BE673BDDx313X), [ч. 1 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DC68D7E472ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) КоАП РФ).

***Обратите внимание!***

*В случае возникновения угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, а также причинения такого вреда вы можете сразу обратиться с заявлением в Роспотребнадзор, в иных случаях - после предварительного обращения к изготовителю (исполнителю, продавцу) (*[*Информация*](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96C23C296B78CE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDEE472ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) *Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").*

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](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DC6ED6E272ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [ч. 1 ст. 28.4](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6A4FDB6DD5B628BBED3020110A2249BE673BDDx313X) КоАП РФ; [п. 3 ст. 27](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB95B688E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6CDBE572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DF6FDAE472ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [п. 1 ч. 2 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB9CB781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6940DA65D5B628BBED3020110A2249BE673BDDx313X) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6E428A3C9AB774FDB02322110A2041A1x61CX), [ч. 2 ст. 44](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE68428A3C9AB774FDB02322110A2041A1x61CX), [п. 2 ст. 45](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6541D5398FA62CF2BA353C191C3C43A064x312X) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6CDFE672ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) 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=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE654BD5398FA62CF2BA353C191C3C43A064x312X), [абз. 3 ч. 1 ст. 44](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE69428A3C9AB774FDB02322110A2041A1x61CX), [п. 2 ст. 45](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D21CB90B781E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE69D8E572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Закона N 2300-1; [п. 4 ст. 27](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB95B688E50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6E49DD668AB33DAAB53F2A07142A5FA2653AxD15X) Закона N 2202-1; [ч. 1 ст. 45](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB95B58BE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DC6FD8E572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [ч. 1 ст. 46](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96D20CB95B58BE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6FDCE672ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) ГПК РФ; [п. п. 16](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CA9CBB8DE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDDE572ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [20](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CA9CBB8DE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDAE372ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X), [21](consultantplus://offline/ref=0D5CB8C4AD9974C53CD210C9CA2786C96F20CA9CBB8DE50D2F2E0B38ADBF1ECCD625EE6C49DE6DDAE172ABE9797714162A5FA06D25DE3AFBx117X) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

*Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru*