

<http://77.rospotrebnadzor.ru/index.php/napravlenie/zpp/7092-vnimaniyu-predprinimatelej-ugolok-potrebitelya>

В Управление Роспотребнадзора по г. Москве поступают обращения от предпринимателей о понуждении приобрести информационные стенды либо отдельные материалы для оформления Уголков потребителя. Мотивировка данного понуждения - при проведении плановых/внеплановых проверок Роспотребнадзор проверяет наличие такого уголка на предприятиях торговли (оказания услуг).

В связи с вышеизложенным Управление Роспотребнадзора по г. Москве разъясняет следующие требования относительно информации, необходимой для предоставления потребителям в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1).

Понятие «Уголок потребителя», в действующем законодательстве отсутствует. При этом помимо Закона № 2300-1 имеется ряд Правил, регламентирующих отдельные виды деятельности по продаже потребителям товаров (оказанию услуг), которые содержат объем обязательной информации, необходимой потребителю для правильного выбора товаров (услуг) до заключения соответствующего договора.

Так, требования к информации для потребителей-покупателей установлены Законом № 2300-1, Правилами продажи отдельных видов товаров, комиссионной торговли непродовольственными товарами, продажи товаров дистанционным способом, продажи товаров по образцам, Правилами по оказанию услуг населению: бытовых, гостиничных, медицинских, косметических и косметологических, финансовых, образовательных, жилищно-коммунальных, услуг автостоянок, услуг по ремонту автотранспортных средств, услуг связи, зрелищных услуг, услуг общественного питания, транспортных, туристических и прочих видов услуг.

В соответствии с требованиями статей 8,9 Закона № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах). Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Если продавец является индивидуальным предпринимателем, помимо данной информации он сообщает **потребителю о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа (ОГРНИП)**. Указанная информация в наглядной и доступной форме, на русском языке, доводится до сведения потребителей способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей. Она должна быть размещена в удобных для ознакомления местах по выбору хозяйствующего субъекта и оформлена в любом виде – стенд, стойка, уголок потребителя или в ином виде.

Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, до сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах (работах), которая в обязательном порядке должна содержать: перечень оказываемых услуг (выполняемых работ) и форм их предоставления; обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать услуги (работы); сроки оказания услуг (выполнения работ); данные о конкретном лице, которое будет оказывать услугу (выполнять работу), если эти данные имеют значение, исходя из характера услуги (работы); сведения о лицах, оказывающих услугу, их квалификации и сертификации (при оказании платных медицинских услуг); гарантийные сроки, если они установлены федеральными законами, иными правовыми актами Российской Федерации или договором либо предусмотрены обычаем делового оборота; цены на оказываемые услуги (выполняемые работы), а также на используемые при этом материалы, запасные части и фурнитуру исполнителя (обозначенные на их образцах) и сведения о порядке и форме оплаты; сведения о подтверждении соответствия услуг (работ) установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, его выдавший, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование исполнителя, принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший).

Исполнитель обязан предоставлять потребителю для ознакомления адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей органа местного самоуправления, если такое подразделение имеется; образцы договоров (квитанций, иных документов) об оказании услуг (выполнении работ); образцы (модели) изготавливаемых изделий, альбомы и журналы с моделями изделий и т.п.; перечень категорий потребителей, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг (выполнении работ) в соответствии с федеральными законами и иными правовыми актами Российской Федерации.

В любом случае единой формы размещения вышеуказанной информации законодательством не установлено. Соблюдение требований законодательства по защите прав потребителей не является предметом плановой проверки, и контроль осуществляется исключительно при внеплановых проверках и административных расследованиях, основанием для которых преимущественно служит информация о нарушении прав потребителей на объекте и принятие мер юридическим лицом, индивидуальным предпринимателем по обоснованной претензии потребителя.

При проведении контрольно-надзорных мероприятий Управление Роспотребнадзора по г. Москве проверяет не наличие Уголка потребителя на объекте, а соблюдение требований по информированию потребителей об оказываемой услуге.

Управление Роспотребнадзора по г.Москве не осуществляет деятельность по распространению каких-либо информационных материалов на возмездной основе для оформления «Уголка потребителя».

Консультацию по соблюдению требований законодательства в сфере защиты прав потребителей можно получить:

в дни открытых дверей для предпринимателей, которые периодически проводятся в Управлении Роспотребнадзора по г. Москве,

по телефону горячей линии Управления Роспотребнадзора по г. Москве – 8 (495) 785-37-41,

по телефону Единого консультационного центра Роспотребнадзора – 8 800 555 49 43 (звонок бесплатный).