**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, п. п. 1, 2 ст. 9 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 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 Закона N 2300-1; п. 11 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463; п. 6 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736).

3. Прочее (п. 2 ст. 55 Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; п. 4 Правил N 2463; п. 3 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514; п. п. 13, 14, 17, 21 Правил N 736; п. 53 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 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 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 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, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 12 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) может послужить поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении (п. п. 2, 3 ст. 40 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; 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 КоАП РФ; п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; п. п. 1, 5.12 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, 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) (п. 7 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).