**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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E396D661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4D3866661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [2 ст. 9](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4A3B68661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7AE1EA1F783A6049E09D66369A9A5656E1p6J) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6D661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Закона N 2300-1; [п. 11](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920EDEFB9410CCD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E66661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463; [п. 6](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFF9212C7D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6B661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 N 736).

3. Прочее ([п. 2 ст. 55](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFA9611C7D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4B386C661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Закона от 07.07.2003 N 126-ФЗ; [п. 4](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920EDEFB9410CCD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6E661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Правил N 2463; [п. 3](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920EDFFB911ACCD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6F661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 N 1514; [п. п. 13](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFF9212C7D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3869661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [14](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFF9212C7D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E396F661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [17](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFF9212C7D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3966661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [21](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFF9212C7D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3B69661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Правил N 736; [п. 53](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920CD0FB961BC9D7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4F3B6B661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3966661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920EDEFB9410CCD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6C661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9312CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7EE1EA1F783A6049E09D66369A9A5656E1p6J), [3](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9312CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6C661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [4 ст. 4](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9312CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3E6B661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. 1 ст. 42.3](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEEB845683E291DE5826F288598485615EDEBp9J) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 12](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9213CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3569661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CECB645683E291DE5826F288598485615EDEBp9J), [3 ст. 40](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEDBF45683E291DE5826F288598485615EDEBp9J) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 57](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFA9B13CFD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE483F6B661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [п. 1 ч. 1 ст. 58](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFA9B13CFD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE48386C661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [ч. 1 ст. 14.5](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEEBB49373B3C0CBD8E663E9A99564A17EFB8EFp5J), [ч. 1 ст. 14.8](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABF4C3D69661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [ст. 14.15](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABF4C3869661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [ч. 1 ст. 23.49](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7AEFBB47373B3C0CBD8E663E9A99564A17EFB8EFp5J), [п. 3 ч. 1 ст. 28.1](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B78E9BF49373B3C0CBD8E663E9A99564A17EFB8EFp5J), [ч. 1 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABC4B3569661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) КоАП РФ; [п. 2](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920ED1F09510CBD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3D66661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; [п. п. 1](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCF19015CAD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4F3C66661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [5.12](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCF19015CAD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3F68661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABC4D346F661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [ч. 1 ст. 28.4](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7AECBB4E373B3C0CBD8E663E9A99564A17EFB8EFp5J) КоАП РФ; [п. 3 ст. 27](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFA9513CCD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4F3968661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABF4C3869661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [п. 1 ч. 2 ст. 28.3](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DDFC9A14CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B79E3BA46373B3C0CBD8E663E9A99564A17EFB8EFp5J) 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=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7EE1EA1F783A6049E09D66369A9A5656E1p6J), [ч. 2 ст. 44](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B78E1EA1F783A6049E09D66369A9A5656E1p6J), [п. 2 ст. 45](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B75E2B51A6D2B3845E98B79378486545417EEpCJ) 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=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4F3D6B661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) 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](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B75E8B51A6D2B3845E98B79378486545417EEpCJ), [абз. 3 ч. 1 ст. 44](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B79E1EA1F783A6049E09D66369A9A5656E1p6J), [п. 2 ст. 45](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFC9310CDD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4A3A68661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Закона N 2300-1; [п. 4 ст. 27](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCFA9513CCD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7EEABD45683E291DE5826F288598485615EDEBp9J) Закона N 2202-1; [ч. 1 ст. 45](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCF89616CAD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABC4C3A68661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [ч. 1 ст. 46](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA9209DCF89616CAD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4C3E6B661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) ГПК РФ; [п. п. 16](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920CDAF99A1ACBD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E3F68661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [20](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920CDAF99A1ACBD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E386E661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ), [21](consultantplus://offline/ref=40DCD611032706BCD6B5E646400BFA920CDAF99A1ACBD7BBEA981C1CF20BBD8CA6656B7CEABE4E386C661CB9C7323B8590485515F1B8F6F8E7pAJ) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).