**Уголок потребителя**

Во исполнение Закона РФ № 2300-1 от 07 февраля 1992 года "О защите прав потребителей" (далее - Закон), а также Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 на изготовителе (исполнителе, продавце) лежит обязанность доведения до сведения полной и достоверной информации в доступной форме до потребителя в месте реализации товаров, выполнения работ или оказания услуг.

**Уголок потребителя – что это?**

Место размещения обязательной информации для потребителя называется "уголком потребителя" - это стенд, стеллаж или иная конструкция, позволяющая любому потребителю ознакомиться со всей необходимой информацией, а также с нормами закона, защищающими права потребителей.

**Уголок потребителя — что должно быть в нем?**

В общем случае в уголке потребителя должны быть следующие документы:

**1. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце):**

- информация о государственной регистрации изготовителя (исполнителя, продавца) и наименовании зарегистрировавшего органа; - информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца);

- номер лицензии, срок ее действия, информация об органе, выдавшем лицензию (при наличии);

- номер свидетельства о государственной аккредитации, срок его действия, информация об органе, выдавшем свидетельство (ст. 9 Закона от 07.02.1992 N 2300-1; п. 10 Правил продажи, утв. Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

**2. Нормативные акты в области защиты прав потребителей:**

- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»; - Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 № 55 (п. 9 Правил продажи).

**3. Прочее:**

- книга отзывов и предложений (п. 8 Правил продажи). Ее необязательно выставлять непосредственно на стенде, однако в уголке потребителя должно быть написано у какого ответственного лица она хранится, его номер телефона. Книга выдается любому желающему по первому требованию, мешать делать записи запрещено. Рекомендуется к самой книге прикреплять и ручку, маркер или иное пишущее приспособление;

- измерительное оборудование для проверки покупателем правильности цены, меры и веса приобретенного товара (п. 7 Правил продажи);

- копия заключения о соответствии товаров и услуг санитарным требованиям; - телефоны и адреса организаций, осуществляющих контроль за деятельностью;

- если оказываются услуги — правила их оказания.

Кроме вышеперечисленной информации в обязательном порядке должен быть указан режим работы продавца (исполнителя), который доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному п. 3 ст. 11 Закона, данная информация указывается на вывеске.

**Как оформлять уголок покупателя в магазине?**

Конкретных требований законодателем не предусмотрено, однако на практике принято размещать такой стенд при входе (до торговой зоны в супермаркетах), причем контрольные весы в магазине лучше размещать поближе к уголку покупателя. Главное, чтобы информация была в любой момент доступна для потребителя, поэтому размещать стенд за прилавком или под стеклом не считается допустимым. Кроме того, для покупателей в магазинах розничной торговли продуктами необходимо в уголке потребителя специально указывать, что продажа алкоголя и табачных изделий несовершеннолетним категорически запрещена. Отсутствие такой информации, равно как и сам факт продажи, может стать поводом для привлечения к административной ответственности. 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 (п. 10 Правил продажи). Личная карточка должна быть заверена подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца. Не является исключением торговля во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля идет вне постоянного места нахождения продавца. В этих случаях необходимо оборудовать «уголок потребителя».

**Что делать потребителю, если в месте реализации товара, работ, услуг отсутствует «уголок потребителя»?**

Потребитель вправе:

1) потребовать от изготовителя (исполнителя, продавца) оборудовать «уголок потребителя»;

2) обратиться с жалобой в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека или в органы прокуратуры (ст. 40 Закона от 07.02.1992 № 2300-1). Можно также обратиться в органы внутренних дел 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. 28.3 КоАП РФ);

3) после соблюдения обязательного претензионного досудебного порядка, самостоятельно обратиться в суд с исковым требованием к изготовителю (исполнителю, продавцу) оборудовать «уголок потребителя» (ст. 17 Закона от 07.02.1992 N 2300-1).

**Оформление книги отзывов и предложений.**

Как уже было сказано, книга отзывов и предложений помещается на видное место, либо хранится у ответственного лица, и предъявляется потребителю по первому требованию. Обязанность контролировать правильность и своевременность оформления книги отзывов и предложений возлагается на руководителя организации. Руководитель организации или ответственное лицо в торговом объекте обязан в двухнедельный срок рассмотреть внесенную в книгу отзывов и предложений запись и принять решение, которое должно быть записано в Книгу, и в пятидневный срок направлено заявителю, указавшему свой адрес. В случае если для принятия решения по жалобе (предложению) требуется более пяти дней, орган управления продавца в торговом объекте устанавливает необходимый срок (но не более пятнадцати дней), о чем делается в Книге отзывов и предложений соответствующая отметка.