**Оформление «уголка потребителя»**

В связи с участившимися обращениями на телефон горячей линии Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области от индивидуальных предпринимателей и представителей юридических лиц с вопросами о том, как правильно оформить «уголок потребителя» доводим до сведения заинтересованных лиц требования действующего законодательства по данному вопросу.

Уточняем сразу, что такое понятие как «уголок потребителя» в действующем законодательстве отсутствует.

**1. Вывеска**

В соответствии с п. 1. ст. 9 Закона Российской Федерации от 17.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон) изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя на вывеске режим работы своей организации, а также информацию:

юридическое лицо: фирменное наименование (наименование) своей организации, место её нахождения (адрес) и режим её работы;

индивидуальный предприниматель – информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

**2. Сведения о лицензии, аккредитации**

Согласно п. 2 ст. 9 Закона, 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.

**3. Закон Российской Федерации от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**

Прямых указаний о том, что настоящий Закон должен быть доведён до сведения потребителей в наглядной и доступной форме нет, но наличие в предприятии текста Закона в ряде случаев может помочь урегулировать сложившуюся спорную ситуацию.

**4. Правила, регулирующие виды деятельности данного предприятия**(например, Правила продажи отдельных видов товаров, Правила бытового обслуживания населения в Российской Федерации, Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, Правила оказания услуг автостоянок и т.д.) – **наличие обязательно**, **требование о доведении правил до сведения потребителей содержится в самих правилах**.

**5. Информация, предусмотренная Правилами для определённого вида деятельности** (например, перечень оказываемых услуг и условия их оказания, прейскуранты цен на оказываемые услуги, образцы типовых договоров, сведения о лицах, оказывающих услугу, их квалификации и сертификации (при оказании платных медицинских услуг), перечень льгот, предусмотренных для определённых категорий граждан, сведения об организации, уполномоченной принимать претензии потребителей и т.д.).

**6. Сведения об органе по защите прав потребителей** (телефоны территориального органа Роспотребнадзора, специалистов по защите прав потребителей органов местного самоуправления) – действующим законодательством такого требования не закреплено.

**7. Книга отзывов и предложений**

Требования об обязательном наличии книги отзывов и предложений в действующих Правилах продажи товаров, утверждённых Постановлением Правительства №2463 от 31.12.2020г., не содержится. Вместе с тем, рядом Правил (бытового обслуживания населения, оказания услуг общественного питания, по реализации туристского продукта, по техническому обслуживанию и ремонту автомототранспортных средств и др.), определено, что исполнитель обязан иметь книгу отзывов и предложений, которая должна предоставляться потребителю по его требованию. Что же касается формы, порядка ведения и заполнения указанной книги, то эти вопросы законодательством о защите прав потребителей не регламентируются.

Предприниматель (представитель юридического лица) может довести до сведения потребителей и любую иную информацию (например, рекламного характера), не противоречащую действующему законодательству.

Главное, чтобы информация была доведена до потребителя:

на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации;

в наглядной и доступной форме.

Специалисты Роспотребнадзора по Ульяновской области никогда не занимались и не занимаются продажей каких-либо нормативно-правовых актов. Их Вы можете приобрести в любом книжном магазине, либо распечатать из проверенных источников интернета (Консультант, Гарант, и т.д.). Если Вы получили подобное предложение о приобретении какого-либо законодательного документа, знайте: перед Вами мошенник. О мошенничестве Вы можете сообщить в органы полиции, либо обратиться с официальным письменным обращением в территориальный орган Управления Роспотребнадзора.