

Информация
для руководителей потребительского рынка по соблюдению Закона РФ
от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" и Правил продажи
отдельных видов товаров, утвержденных Постановлением
Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55
(в ред. Постановления Правительства РФ от 04.10.2012 № 1007 в части
предоставления информации для потребителей).

ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ УГОЛКА ПОТРЕБИТЕЛЯ

В соответствии с правилами торговли и оказания услуг населению любое предприятие, занимающееся оказанием услуг или торговой деятельностью, обязано иметь информационный стенд "Уголок потребителя".

Наличие уголка потребителя - это обязанность организации или индивидуального предпринимателя при оказании услуг населению. Не обязательно должна соблюдаться формулировка. "Уголок потребителя" может называться по-разному: "Информационный стенд" или "Информация для потребителя". Важно, чтобы необходимая информация была размещена. Данная обязанность определена ст. 9 Закона РФ "О защите прав потребителей."

Данная статья устанавливает обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование) своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы.

Статья 10 Закона и п. 10 Правил не содержат прямой формулировки "Уголок потребителя" и рассматривают в целом требования, размещаемые не только на стенде потребителя, но и на вывеске. Требования сводятся к тому, что необходимая потребителю информация должна быть размещена в доступном для ознакомления месте.

Согласно п. 2 ст. 11 Закона N 2300-1 Закона «О защите прав потребителей» деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей и не указанных в п. 1 ст. 11, а также индивидуальных предпринимателей, устанавливается ими самостоятельно.

Режим работы продавца (исполнителя) доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному п. 3 ст. 11 Закона, данная информация указывается на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем лицензию и (или) свидетельство.

Требования по размещению необходимой информации дублируются в п. 10 Правил продажи отдельных видов товаров, утвержденных

Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. N 55 (в ред. от 04.10.2012 № 1007) при осуществлении разносной торговли представитель продавца должен иметь личную карточку, заверенную подписью лица, ответственного за ее оформление, и печатью продавца, с фотографией, указанием фамилии, имени, отчества представителя продавца, а также сведений о продавце.

Правила должны быть размещены в уголке потребителя (п. 9 Правил).

Непредставление данной информации является нарушением установленных Правил продажи отдельных видов товаров и влечет административную ответственность, предусмотренную ст. 14.15 Кодекса об административных правонарушениях, в виде предупреждения или наложения административного штрафа:

- на граждан в размере от 300 до 1500 руб.;
- на должностных лиц - от 1000 до 3000 руб.;
- на юридических лиц - от 10 000 до 30 000 руб.

Оформление книги отзывов и предложений

Продавец (исполнитель) обязан иметь Книгу отзывов и предложений, которая представляется покупателю по его требованию. В обязательном порядке Книга отзывов и предложений должна быть в организациях, оказывающих услуги по техобслуживанию и ремонту автомобилей (Правила оказания услуг (выполнения работ) по техническому обслуживанию и ремонту автотранспортных средств, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 11.04.2001 N 290), услуги общественного питания (Правила оказания услуг общественного питания, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036), а также при продаже отдельных видов товаров (Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 N 55).

Книга отзывов и предложений помещается на видное место и предъявляется покупателям по первому требованию.

Обязанность контролировать правильность и своевременность оформления Книги возлагается на руководителя предприятия розничной торговли или его заместителя.

Книга отзывов и предложений подлежит регистрации в органе местного самоуправления.

Орган управления продавца 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.