Нужен ли уголок потребителя

Уголок потребителя обязателен для торговли, исполнителей услуг, изготовителей продукции и других подобных представителей бизнеса. Чтобы потребитель мог защитить свои права в случае их нарушения, такой уголок должны иметь самые разные заведения: и общепит, и салон красоты, и часовая мастерская, и платное медицинское учреждение.

Хотя законодательство не содержит термин «уголок потребителя», законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, чтобы определенная информация была доступна покупателям или клиентам, причем в наглядном виде.

В статьях 8 и 9 этого документа прописана обязанность бизнеса доводить до потребителя необходимые и достоверные сведения об изготовителе, исполнителе или продавце, его рабочем времени и продаваемых товарах или выполняемых работах. Также это касается данных о госрегистрации компании или коммерсанта и названия зарегистрировавшего его органа.

Даже при торговле во временных помещениях, на ярмарках или с лотков и в других случаях, когда товары и продукция продаются вне постоянного местонахождения продавца, необходимо наличие такого уголка. На это указывает пункт 3 статьи 9 закона от 07.02.1992 № 2300-1.

Правила продажи товаров в розницу должны в наглядной и доступной форме доводиться продавцом до сведения покупателей. Об этом говорится в пункте 11 правил, утвержденных постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463.

Именно в уголке потребителя, как правило, содержится информация о продавце: его государственной регистрации, виде его деятельности, номер лицензии, срок ее действия. Также там должно присутствовать законодательство о защите прав потребителей.

Обустроить его должны все юридические лица и индивидуальные предприниматели, которые продают товары, производят или предоставляют свои услуги.

Такой уголок важно обустроить правильно, а не размещать его в дальнем углу, подальше от покупателей. Это не только поможет избежать штрафов от контролирующих органов, но и вызовет доверие у клиентов. Там может быть размещена и другая информация, помимо требуемой по закону. Так, компания или коммерсант могут представить материалы, говорящие об их достижениях.

Оформление уголка потребителя может быть разным — четких указаний на этот счет в законодательстве нет. Важно, чтобы размещаемая там информация была изложена в наглядной и доступной форме (п. 2 ст. 8 закона от 07.02.1992 № 2300-1).

Продавец может подготовить информационный стенд, который нужно разместить на виду у посетителей, чтобы они без помех могли ознакомиться со всеми представленными данными. Также это может быть доска с прозрачными файлами, где размещены необходимые бумаги либо папка с перекидными файлами с правовой информацией. Главное, чтобы сведения были в доступном для потребителя месте. Если стенд расположен неудобно, это может быть признано нарушением.

Отметим, что требование об электронном уголке потребителей действует и для интернет-магазинов. Так, согласно пункту 19 правил, утвержденных постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463, российские компании, продающие товары дистанционно, обязаны указывать определенные сведения: полное фирменное название, ОГРН, адрес и место нахождения, имейл и телефонный номер.

Коммерсанты, работающие подобным образом, также должны указывать фамилию, имя, отчество, ОГРНИП, имейл и номер телефона. Такая информация может быть размещена на сайте организации или предпринимателя в разделе «Контакты».

Что должно быть в уголке потребителя

Перечень сведений и документов, которые размещаются в уголке потребителя:

1. Данные о продавце или исполнителе (ст. 8, пп. 1, 2 ст. 9 закона от 07.02.1992 № 2300-1):

фирменное название, местонахождение и рабочее время продавца или исполнителя, а также уполномоченной компании или ИП;

сведения о виде деятельности, которую ведет продавец или исполнитель, если она подлежит лицензированию или исполнитель имеет госаккредитацию;

данные о номере лицензии и периоде ее действия, информация об органе, выдавшем лицензию, если осуществляемый продавцом или исполнителем вид деятельности подлежит лицензированию;

номер свидетельства о госаккредитации, период его действия, а также информация об органе, выдавшем свидетельство, если исполнитель имеет госаккредитацию.

2. Нормативные документы в области защиты прав потребителей. В первую очередь это закон от 07.02.1992 № 2300-1. Кроме того, потребуется представить правила, в соответствии с которыми производится продажа товаров или оказание услуг. К примеру: правила продажи товаров в розницу, утвержденные постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463.

3. Прочие документы или оборудование, как то:

книга жалоб и предложений;

средства измерений, которые используются для проверки покупателем соответствия приобретенного товара его стоимости, если его цена формируется исходя из единицы измерения — веса, длины и так далее;

информация об органах госвласти, уполномоченных осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере деятельности, в том числе о территориальном органе Роспотребнадзора;

иная информация в зависимости от сферы деятельности продавца или исполнителя.

Полный список документов зависит от того, в какой области работает компания или предприниматель.

Особые требования установлены специальными нормативными актами: п. 2 ст. 55 закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ, п. 4 правил, утвержденных постановлением Правительства от 31.12.2020 № 2463, п. 3 правил, утвержденных постановлением Правительства от 21.09.2020 № 1514, п. 53 постановления Правительства от 22.12.2006 № 785.

Документы для уголка потребителя

Документы, необходимые для оснащения уголка потребителя:

копия свидетельства о государственной регистрации или лист записи соответствующего реестра — ЕГРЮЛ или ЕГРИП, который с 1 января 2017 года выдается вместо указанного свидетельства;

копия лицензии;

книга жалоб и предложений, образец которой можно найти в Интернете и распечатать самостоятельно или приобрести в книжном магазине;

перечень всех контролирующих ведомств и органов с указанием адреса и номера телефона, журнал проверок с отметками органов;

Закон от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

правила, в соответствии с которыми осуществляется продажа товаров или оказание услуг;

режим работы.

Листы записи единого реестра, свидетельства, сертификаты и лицензии размещаются в виде заверенных копий документов.

У компаний и предпринимателей часто возникает вопрос о том, нужно ли приобретать бумажный вариант закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» в магазине или можно просто распечатать его, взяв текст из сети либо нормативно-правовой базы.

Статья 3 закона от 07.02.1992 № 2300-1 возлагает именно на продавца обязанность по информированию покупателей об их правах и действиях по защите этих прав. Поэтому бумажный вариант закона относится к обязательной документации, и его необходимо разместить в уголке потребителя.

При этом нужно исходить из следующего:

потребители должны иметь достоверную и актуальную информацию;

приобретенный в книжном магазине экземпляр закона может иметь недействующую редакцию;

распечатывать из сети Интернет или нормативно-правовой базы актуальную редакцию закона не запрещено.

Таким образом, можно выбрать любой из приведенных вариантов, главное — предоставить покупателю актуальную редакцию закона от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Телефоны контролирующих органов для уголка потребителя

Роспотребнадзор на своем официальном сайте отмечает о необходимости предоставить информацию о контролирующих ведомствах и органах в уголке потребителя.

Поэтому отсутствие информации о контролирующих органах может повлечь за собой штраф. Эти сведения нужны для соблюдения прав покупателей и клиентов, поскольку они имеют право на обращение в эти органы с претензиями и жалобами.

В уголке потребителя нужно не просто перечислить такие организации, но и указать их адреса и телефоны. Можно указывать сведения как об общероссийских организация и ведомствам, которые контролируют деятельность компании или предпринимателя, так по местным.