

Рекомендации Роспотребнадзора по оформлению «Уголка потребителя»

Уточняем сразу, что такое понятие, как «уголок потребителя», в действующем законодательстве отсутствует. Вместе с тем, ряд нормативно-правовых актов предусматривает доведение до сведения потребителей в наглядной и доступной форме определённой информации.

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:

- 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.

Данная информация, а также режим работы должны быть указаны на вывеске.

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 определённые виды деятельности.

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.

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.

7. Книга отзывов и предложений.

Книга отзывов и предложений должна быть в каждом предприятии и организации, осуществляющих продажу товаров (оказывающих услугу, выполняющих работу). Прямых указаний о том, что Книга отзывов и предложений должна храниться в доступном для потребителей месте, нет. Данная книга предъявляется по требованию потребителя.

Предприниматель 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.