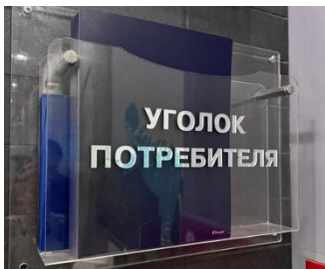


Право потребителя на информацию и «уголок потребителя»




В российском законодательстве не существует официального термина «уголок потребителя». Однако согласно статьям 8–10 Закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» потребителю гарантировано право на полную и достоверную информацию о продавце, товаре или услуге, а Правила, утверждённые Правительством РФ, определяют её точный состав для каждой сферы бизнеса. Потребитель имеет право свободно ознакомиться с этими сведениями до покупки или заключения договора, а продавец или исполнитель обязан разместить их в наглядной и доступной форме.

 **Сведения, которые вы вправе получить до заключения договора**

Информация о продавце (исполнителе):

Полное наименование организации или ФИО индивидуального предпринимателя — чтобы понимать, с кем именно вы вступаете в правовые отношения и к кому обращаться в случае спора.

Юридический и фактический адрес — для направления претензий, исковых заявлений или личного обращения.


 **Режим работы** — дни недели, часы приёма, время перерывов и выходные дни.

Контактные данные — телефон, адрес электронной почты, официальный сайт (при наличии), через которые можно связаться с администрацией.


ОГРН, ОГРНИП и ИНН — уникальные государственные идентификаторы, позволяющие проверить контрагента в открытых реестрах (например, на сайте ФНС России).

Сведения о лицензии (если деятельность подлежит лицензированию): номер, срок действия, наименование органа, выдавшего документ. Это подтверждает законность оказания услуги (например, медицинской, образовательной, косметологической, транспортной).

Нормативные акты, с которыми вы имеете право ознакомиться

 Помимо сведений о продавце (исполнителе), вы вправе прочитать тексты документов, которые регулируют сферу деятельности и защищают ваши права: Закон N 2300-1 «О защите прав потребителей», а также нормативные акты, в соответствии с которыми осуществляется продажа товаров или оказание услуг, в частности Правила продажи товаров по договору розничной купли-продажи и Правила предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг (ст. 3 Закона N 2300-1; п. 11 Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

 **Помимо законов и правил, в месте информирования потребителя должны находиться:**

 **Книга отзывов, жалоб и предложений**


Это официальный документ, предназначенный для фиксации обращений потребителей о качестве товаров, работ или услуг, а также предложений по улучшению деятельности организации. Её наличие обязательно не для всех предприятий. В соответствии с действующими Правилами продажи товаров (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 № 2463) **обязанность вести книгу отзывов отменена для розничной торговли**, однако она остаётся строго обязательной для сферы услуг.

Книгу **обязаны иметь** организации, оказывающие **бытовые услуги**:


- ремонт, пошив, химчистка, салоны красоты,
- платные медицинские и стоматологические услуги,
- образовательные услуги,
- услуги связи и почтовой связи,
- организации общественного питания,
- туристические компании.


Книга должна быть прошнурована, страницы пронумерованы, документ скреплён печатью организации (при наличии) и размещён в доступном для посетителей месте. Потребитель вправе потребовать книгу для внесения записи бесплатно и без предварительных условий.


Средства измерений

 Если товар продаётся на развес, на отмер или на отрез (продукты, ткани, стройматериалы), должны быть доступны контрольные весы, линейки или мерники. Приборы должны быть поверены (иметь клеймо), исправны и находиться в зоне, где вы можете самостоятельно проверить покупку.

Контакты контролирующих органов

 Информация об органах государственной власти, уполномоченных осуществлять контроль и надзор в соответствующей сфере деятельности, в том числе о территориальном органе Роспотребнадзора. Иная информация в зависимости от сферы деятельности продавца (исполнителя). Прейскуранты, сертификаты на материалы, сведения о квалификации специалистов, правила возврата, информация о льготах — всё, что помогает вам сделать осознанный выбор и защитить свои интересы.

 При осуществлении торговли **во временных помещениях, на ярмарках, с лотков** и в других случаях, если торговля осуществляется вне постоянного места нахождения продавца, также необходимо оснащение "уголка потребителя" (п. 3 ст. 9 Закона N 2300-1).

 Запомните: Вы имеете право на информацию. Если сведения отсутствуют, неполны или недоступны — это нарушение ваших прав.

*Информация подготовлена Консультационным центром
ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Смоленской области»*