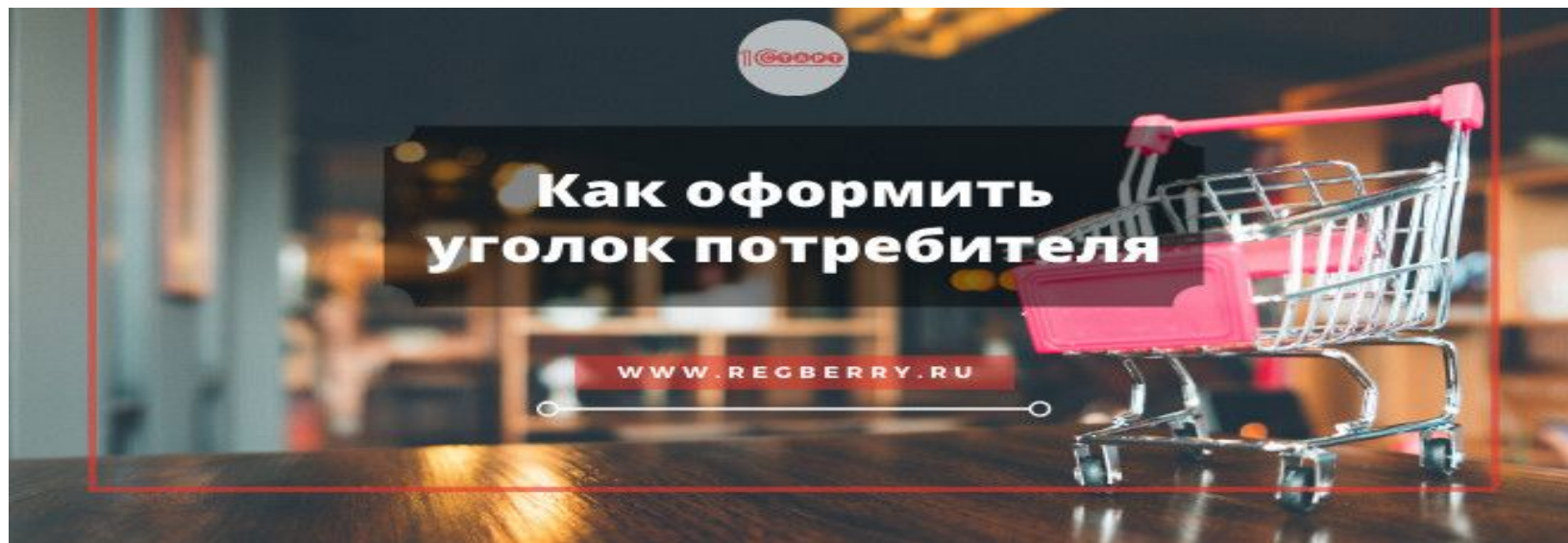


# Оформление уголка потребителя для ИП



**Все предприниматели и организации должны ещё на старте бизнеса понимать, с какой категорией покупателей и клиентов они будут работать:**

**Сегмент B2B (Business to Business) предполагает взаимодействие с юридическими лицами и ИП.**

**Если же основными потребителями товаров и услуг будут обычные физические лица, то этот сегмент называют B2C (Business to Consumer).**

**В первом случае сотрудничество партнёров строится на основании договоров или выставленных счетов. Интересы таких контрагентов защищают целые юридические отделы и бухгалтерии.**

**Что касается второй категории, то это многочисленные сделки, в которые ежедневно вступает каждый из нас в качестве розничного покупателя или получателя бытовых услуг.**

**Отдельно контролировать такие сделки невозможно, поэтому в России действуют общие правила защиты прав потребителей-физлиц.**

**Обязанность донести информацию  
об этих правах и способах их защиты  
возложена на субъекты  
предпринимательской деятельности.**

**Поэтому ИП и организации,  
которые работают  
с обычными физическими лицами,  
должны оформлять**

**Уголок потребителя.**

# **Нормативные акты, регулирующие защиту прав потребителей:**

- закон от 07.02.1992 N 2300-1;
- постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55;
- постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036;
- постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025;
- постановление Правительства РФ от 04.10.2012 N 1006;
- приказ Минторга РСФСР от 28.09.1973 N 346.

# **Административные санкции за нарушение этих норм предусмотрены:**

## **1. статьей 14.5 КоАП РФ:**

- для индивидуальных предпринимателей сумма штрафа составляет: от 3 000 до 4 000 рублей;**
- для организаций в 10 раз больше: от 30 000 до 40 000 рублей.**

## **2. статьей 14.8 КоАП РФ:**

- для индивидуальных предпринимателей сумма штрафа составляет от 500 до 1 000 рублей;**
- для юридических лиц от 5 000 до 10 000 рублей.**

# **КТО МОЖЕТ ПРОВЕРЯТЬ НАЛИЧИЕ УГОЛКА ПОТРЕБИТЕЛЯ**

**Наличие уголка потребителя, а так же информацию на нем может проверять:**

- Роспотребнадзор**
- Органы санитарного и пожарного надзора**
- Так же в каждой администрации есть отдел по защите прав потребителей и такие полномочия у них тоже есть.**



**Оформление уголка потребителя  
не требуется  
только для разносной торговли.**

**Но в этом случае  
работник продавца должен иметь  
личную карточку с фотографией  
с указанием полного имени и  
кратких сведений о продавце.**

# **Информация, которая должна содержаться в уголке потребителя**

**До потребителя надо донести следующую информацию:**

- сведения о госрегистрации продавца (исполнителя) и название регистрирующего органа;
- адрес и режим работы магазина или точки оказания услуг;
- контакты для связи с руководителем организации или ИП;
- наличие лицензии или аккредитации, если этого требует вид деятельности;
- правила продажи товаров и оказания услуг;
- закон о защите прав потребителей;
- книга жалоб и предложений;
- сведения о контролирующих органах, например, территориальном подразделении Роспотребнадзора, а также полиции и пожарной службы, с указанием адресов и телефонов.

## **Какие документы должны быть в уголке потребителя:**

- копия свидетельства о регистрации ИП/ООО или листа записи ЕГРЮЛ/ЕГРИП;
- листок с указанием адреса, режима работы, контактов для связи с ответственным лицом продавца или исполнителя;
- копия лицензии и свидетельства об аккредитации (при наличии);
- брошюра или распечатка закона «О защите прав потребителя»;
- брошюра или распечатка одного из документов, в зависимости от вида деятельности:
  - Правила продажи (постановление Правительства РФ от 19.01.1998 N 55);
  - Правила оказания бытовых услуг (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1025);
  - Правила оказания услуг общепита (постановление Правительства РФ от 15.08.1997 N 1036);
- листок с указанием названия и контактов контролирующих органов;
- книга жалоб и предложений.

# Ориентировочное размещение документов в уголке потребителя

## УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Правила торговли, бытового обслуживания, общественного питания и пр.

Адрес и телефон подразделения по защите прав потребителей

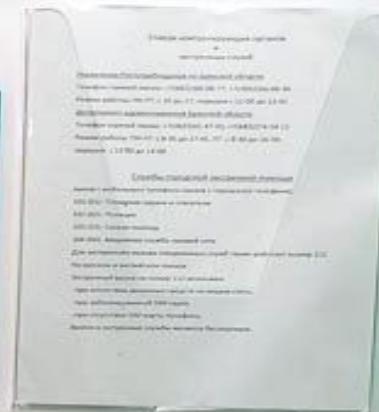
Копия свидетельства о государственной регистрации

Копия лицензии

Книга отзывов и предложений

# Правильно оформленный уголок потребителя

## УГОЛОК ПОТРЕБИТЕЛЯ



**Копии документов должны быть заверены подписью и печатью (при наличии) индивидуального предпринимателя или руководителя организации. Если деятельность связана с реализацией алкоголя, то дополнительно надо разместить информацию о запрете реализации таких товаров несовершеннолетним.**

**Кроме того, рядом с уголком или на одном с ним стенде вывешивают план эвакуации и инструкцию по пожарной безопасности и другие документы, например, журнал учёта проверок.**

**Если продукция продаётся на развес, здесь же можно разместить контрольные весы.**

**Покупатель или клиент,  
до которого из-за отсутствия уголка  
потребителя  
не доведена перечисленная выше информация,  
может направить жалобу  
в территориальный орган Роспотребнадзора.  
По его заявлению ведомство должно провести  
внеплановую проверку.**

**Если же уголка потребителя нет  
при реализации  
авто- и мототехники, лекарств, бытовой химии,  
алкоголя, драгоценностей, оружия и  
некоторых других товаров,  
то покупатель вправе обратиться в полицию.**



# **Как оформить уголок потребителя**

**Конкретных требований по оформлению уголка потребителя нормативные акты не устанавливают.**

**Информация должна быть донесена в открытой и доступной форме.**

**Это значит, что размещать уголок потребителя надо в том месте, куда покупатель или клиент может свободно и без особого разрешения подойти.**

**Поэтому не стоит вешать стенд с информацией за спиной кассира или администратора.**

**Хотя это и гарантирует сохранность документов, но ущемляет права потребителя.**



## **Как оформить уголок потребителя**

**Обычно уголки потребителя находятся у входа в магазин, но не всегда пространство помещения это позволяет. Тогда надо подобрать другое место, куда можно без проблем подойти.**

**Размер уголка может быть любым, так же, как и материал, из которого он изготовлен. Часто это пластиковый щит, или даже просто каким-то образом обозначенная часть стены.**

**При этом конструкция должна обеспечивать нормальное хранение документов, для чего удобно использовать прозрачные пластиковые карманы.**

**Если же места совсем мало, то закрепите на стене или стойке специальную папку с перекидными файлами.**

**Учитывая важность уголка потребителя, можно назначить ответственное лицо, которое будет контролировать наличие и актуальность размещённых здесь документов. Так, если в нормы закона «О защите прав потребителей» или другие акты внесены изменения, надо заменить брошюры или распечатки на действующие.**

**Раздавать покупателям и клиентам копии документов из уголка продавец не обязан.**

**Они представлены только для ознакомления.**

**Но если потребитель хочет зафиксировать нужную информацию, можно предложить ему сделать фото или помочь сделать запись на бумаге.**

## **Плюсы правильно оформленного уголка потребителя**

- 1. Повышается имидж магазина. Видя стенд, покупатели считают, что предприниматель уверен в качестве своей продукции или услуг, не боится жалоб в контролирующие органы и готов к урегулированию претензий клиентов.**
- 2. Покупатели могут оценить легальность деятельности предпринимателя, увидеть его лицензии, сертификаты и свидетельства. Это является дополнительной гарантией получения качественных услуг и делает клиентов более лояльным.**
- 3. Клиенты получают все необходимые данные для направления жалоб в контролирующие инстанции при нарушении их потребительских прав.**
- 4. Предприниматель при проверках Роспотребнадзора не получит штрафов за несоблюдение прав потребителей.**