Непременным элементом зала обслуживания клиентов или покупателей, согласно действующему законодательству РФ, выступает стенд с информацией по защите прав клиентов. Или — уголок потребителя.

**Законодательство**

Формирование стенда под названием «Уголок потребителя» регламентировано двумя нормативными документами:

1. Закон РФ «О защите прав потребителей» (ст. 8–10).
2. Правила продажи отдельных видов товаров (п. 10).

Причем в обоих законодательных актах название «Стенд «Уголок потребителя», отсутствует. Зато в них определено, что должно быть в уголке потребителя, какие требования предъявляются к нему.

**Кто обязан иметь стенд Уголок потребителя?**

Предприятия, относящиеся к любым организационно-правовым формам, изготавливающие, отпускающие продукт или осуществляющие оказание услуг (ст.8 Закона РФ «О защите прав потребителей).

**Место для размещения стенда Уголок потребителя**

Уголок потребителя должен быть размещен в заметном и легкодоступном месте. Покупатель товара или потребитель услуги должен иметь возможность беспрепятственно подойти к нему и ознакомиться с расположенными на нем документами.

**Ответственность за нарушение и кто контролирует стенд «Уголок потребителя»**

* Наличие обязательных документов, размещенных на стенде «Уголок потребителя», контролирует Роспотребнадзор.
* Органы санитарного и пожарного надзора.

 Предпринимателей, нарушивших правила, ожидает ответственность, согласно ст. 14.5 Административного кодекса РФ.

Отсутствие установленной информации об изготовителе, продавце либо другой информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством РФ, влечет за собой наложение административного штрафа, в следующих размерах:

* на граждан от 1500 до 2000 рублей;
* на должностных лиц от 3000 до 4000 рублей;
* на юридических лиц от 30000 до 40000 рублей.

**Уголок потребителя: перечень документов 2018-2019 году**

Согласно действующему законодательству РФ, перечень документов в уголке потребителя в 2018-2019 году для ИП и ООО следующий:

1. Свидетельство о госрегистрации (заверенная копия).ЕГРН
2. Лицензия — зависит от выбранного вида деятельности (заверенная копия).
3. Перечень всех ведомств и органов (в том числе, адреса и телефоны контролирующих органов), выполняющих функцию контроля, и журнал проверок с отметками органов.
4. Закон РФ „О защите прав потребителей“. Причем данный Закон должен быть официальным печатным изданием, а не распечаткой, например, из файла или интернета.
5. Правила продажи отдельных видов товаров или Правила оказания услуг общественного питания (выбор определяет сфера деятельности предприятия).
6. Режим работы.

**Дополнительная документация к стенду**

Несмотря на то, что список дополнительной документации не регламентирован законодательством, контролирующие органы требуют их наличие.

1. Книга жалоб и предложений. Предоставляется после того, как клиент ее потребовал (п. 8 Правил продажи). Для предприятий розничной торговли и общественного питания до сих пор действует Приказ Минторга РСФСР № 346 от 28.09.1973 „Об утверждении инструкции о книге жалоб и предложений в предприятиях розничной торговли и общественного питания“.

Для сферы услуг, требования иметь в наличии книгу жалоб и предложений установлены отраслевыми Правилами. Например, для сферы бытового обслуживания действует Постановление Правительства РФ № 1025 от 15.08.1997, в новой редакции от 04.10.2012 года " Об утверждении Правил бытового обслуживания населения в Российской Федерации».

2. План эвакуации и инструкция по пожарной безопасности. СанПиНы (разработаны как отдельные стандарты для общепита и торговли продовольственными товарами).
3. Правила по осуществлению бытовых услуг (используются предприятиями данной сферы) и прайс-лист по предлагаемым услугам.

4. Определенные законами льготы и условия для обслуживания некоторых категорий населения.

5. Информация, связанная с реализацией некоторых категорий товара. Например, запрет и ответственность за продажу спиртного и табачной продукции детям.

6. Номера телефонов экстренных служб (МЧС и другие), ведомств, проводящих контроль над продавцами, и служб, куда клиенты могут обратиться с жалобой.
7. Адреса и номера телефонов местного отдела по защите прав потребителей.

8. Журнал учета проверок.

**Требования к Уголку потребителя 2018-2019 года: внешний вид**

Конкретных, единых для всех требований к внешнему виду и месту расположения стенда «Уголок потребителя нет.Но существуют определенные правила:

* наглядность;
* доступность;
* актуальность информации;
* создание комфортных условий для самостоятельного изучения документов.