



**РАСПОРЯЖЕНИЕ
ПРАВИТЕЛЬСТВА БЕЛГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ**

Белгород

« 28 » января 2013 г.

№ 42-рп

**Об утверждении Рекомендаций
о порядке размещения необходимой информации
для потребителей на предприятиях сферы потребительского рынка
Белгородской области**

В соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства области от 11 января 2011 года №2-пп «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011-2020 годы» и в целях повышения качества и культуры обслуживания населения:

1. Утвердить прилагаемые Рекомендации о порядке размещения необходимой информации для потребителей на предприятиях сферы потребительского рынка Белгородской области.

2. Департаменту кадровой политики области (Сергачев В.А.) обеспечить опубликование настоящего распоряжения в средствах массовой информации.

Губернатор
Белгородской области



Е. Савченко

**Утверждены
распоряжением Правительства
Белгородской области
от 28 января 2013 г.
№ 42-рп**

**Рекомендации
о порядке размещения необходимой информации для потребителей
на предприятиях сферы потребительского рынка Белгородской области**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Рекомендации о порядке размещения необходимой информации для потребителей на предприятиях сферы потребительского рынка Белгородской области (далее – Рекомендации) разработаны в целях оказания помощи организациям и индивидуальным предпринимателям, осуществляющим деятельность в сфере потребительского рынка на территории Белгородской области, по обеспечению соблюдения требований по доведению до потребителей обязательной информации, предусмотренной действующим законодательством.

1.2. Рекомендации разработаны на основании Федерального закона от 28 декабря 2009 года № 381-ФЗ «Об основах государственного регулирования торговой деятельности в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановления Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 «Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации», постановления Правительства Белгородской области от 11 января 2011 года № 2-пп «О Стратегии развития региональной системы защиты прав потребителей в Белгородской области на 2011 - 2020 годы», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Белгородской области, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

1.3. Рекомендации устанавливают примерный порядок размещения необходимой информации для потребителей организациями и индивидуальными предпринимателями сферы потребительского рынка на территории Белгородской области и направлены на обеспечение единства

способов и методов доведения до сведения потребителей информации, предусмотренной действующим законодательством, обеспечение высокого уровня культуры обслуживания потребителей, законных прав и интересов потребителей.

2. Обеспечение права потребителя на информацию путем оформления информационного стенда (уголка потребителя (покупателя, клиента))

2.1. Право потребителя на информацию закреплено в Законе Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон № 2300-1), Правилах продажи отдельных видов товаров, перечне товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта или замены аналогичного товара, и перечне непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 (далее – Правила), других нормативных правовых актах Российской Федерации, устанавливающих правила оказания платных услуг и выполнения работ потребителям на территории Российской Федерации.

2.2. Требование о том, что изготовитель (исполнитель, продавец) должен представлять информацию о себе и реализуемых товарах (выполняемых работах, оказываемых услугах) населению, содержится в статьях 8-11 Закона № 2300-1. Данные сведения доводятся до потребителей в наглядной и доступной форме и размещаются в общедоступном, удобном для обозрения и ознакомления месте, например, в витринах, в офисе организации, индивидуального предпринимателя на специально предназначенном информационном стенде, так называемом «уголке потребителя».

2.3. Внешний вид информационного стенда (уголка потребителя (покупателя, клиента)), как и его расположение в торговой точке, не регламентированы, данное место должно отвечать двум критериям: удобство и доступность расположения информационного стенда (уголка потребителя (покупателя, клиента)) с точки зрения потребителя.

2.4. Наполняемость информационного стенда (уголка потребителя (покупателя, клиента)) может зависеть еще и от осуществляемой деятельности. Помимо обязательной информации, которая должна быть размещена на информационном стенде (в уголке потребителя (покупателя, клиента)), есть еще и дополнительная информация, немаловажная при оказании услуг населению в сфере бытового обслуживания или розничной торговли, полезная для потребителя (информация о проводимых на предприятии санитарных мероприятиях, плановых ремонтах, акциях).

2.5. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

2.6. Рекомендации не являются юридически обязательным документом и носят информационный характер. При этом информация, которую в настоящих Рекомендациях рекомендуется размещать на информационном стенде (в уголке потребителя (покупателя, клиента)), не является исчерпывающей.

3. Требования к оформлению информационного стенда (уголка потребителя (покупателя, клиента))

3.1. В соответствии с действующим законодательством (статьи 9, 10 Закона № 2300-1) организация и индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность в сфере потребительского рынка, обязаны довести до сведения потребителя необходимую и достоверную информацию в наглядной и доступной форме:

- об изготовителе (исполнителе, продавце);
- о режиме работы;
- о реализуемых товарах (работах, услугах) и правилах их продажи (выполнения работ, оказания услуг);
- о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа;
- о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца);
- о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства (в случае, если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию);
- об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство о государственной аккредитации.

3.2. Информационный стенд (уголок потребителя (покупателя, клиента)), включающий предусмотренную действующим законодательством информацию, представляет собой настенный стенд минимального размера 500x700 мм с прозрачными карманами (вкладышами (футлярами, папками)) для размещения необходимой информации с учетом предоставления потребителю возможности для самостоятельного ознакомления.

3.3. Информационный стенд (уголок потребителя (покупателя, клиента)) рекомендуется оформлять в современном дизайне, который соответствует фирменному или корпоративному стилю организации и индивидуального предпринимателя. В случае если фирменный или корпоративный стиль не предусмотрен, информационный стенд (уголок потребителя (покупателя, клиента)) оформляется в соответствии с общим стилем организации и индивидуального предпринимателя.

4. Информация, размещаемая на информационном стенде (в уголке потребителя (покупателя, клиента))

4.1. Информация, размещаемая на информационном стенде (в уголке потребителя (покупателя, клиента)), имеет основной и дополнительный характер.

4.2. Основная информация подразделяется на следующие блоки:

4.2.1. Блок 1. Информация, размещаемая вне зависимости от профиля организации и индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка.

Данный информационный блок включает в себя наличие:

- текста Закона № 2300-1;
- копии документов о государственной регистрации организации (индивидуального предпринимателя) и наименовании зарегистрировавшего органа;
- информации о юридическом и фактическом адресах организации (индивидуального предпринимателя);
- информации о внеочередном (льготном) обслуживании отдельных категорий граждан (инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и др.);
- номеров телефонов экстренного вызова полиции, скорой медицинской помощи, пожарной службы, экстренных служб.

4.2.2. Блок 2. Информация, размещаемая в зависимости от профиля организации и индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка.

Данный информационный блок включает в себя наличие:

- копии лицензий для организаций (индивидуальных предпринимателей), осуществляющих деятельность, подлежащую лицензированию;
- копии нормативных правовых актов, регламентирующих деятельность организации (индивидуального предпринимателя) в соответствии с его профилем или специализацией: правил продажи отдельных видов товаров, лекарственных препаратов, бытового обслуживания населения, оказания услуг общественного питания, туристических и гостиничных услуг и т.д.;
- перечня услуг и прейскуранта цен;
- информации о запрете продажи отдельных видов товара несовершеннолетним покупателям (алкогольная продукция, табачные изделия);
- информации о санитарно-эпидемиологических правилах, которые должны соблюдаться в организации, у индивидуального предпринимателя в соответствии с его профилем или специализацией.

4.2.3. Блок 3. Информация для организации обратной связи с потребителем.

Данный информационный блок включает в себя наличие:

а) книги отзывов и предложений;

б) сведений (номеров телефонов, адресов и графика работы) об органах, осуществляющих государственный (муниципальный, общественный) контроль и надзор за соблюдением законов и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, и организациях, обеспечивающих ведомственный контроль за работой данной организации, в их числе:

- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Белгородской области;

- территориальный отдел Управления МВД России по Белгородской области;

- структурное подразделение администрации муниципального образования, курирующее потребительский рынок;

- единая общественная приемная по вопросам защиты прав потребителей;

- общественные объединения потребителей (местные, региональные);

- вышестоящие управляющие компании, руководители организаций.

4.3. Дополнительная информация, размещаемая на информационном стенде (в уголке потребителя (покупателя, клиента)), включает в себя различную информацию, полезную для потребителя:

- особенности предоставляемых услуг или видов предлагаемых товаров (например, при продаже товаров с использованием дисконтных карт);

- оперативную информацию о закрытии организации - изготовителя (исполнителя, продавца) на санитарный день, плановый ремонт, переоборудование и т.п. (доводится до сведения потребителей специальным объявлением не позднее чем за 5 дней до его закрытия с указанием мероприятия, даты и времени начала и окончания мероприятия). Данную информацию целесообразно разместить также при входе и выходе из помещения организации и индивидуального предпринимателя, осуществляющих деятельность в сфере потребительского рынка;

- объявления о проводимых на предприятии акциях и т.д.;

- копию приказа о прекращении использования контрольно-кассовой техники и утверждении формы документа, подтверждающего прием денежных средств за соответствующий товар (работу, услугу), выдаваемого покупателям взамен товарного чека, квитанции, если индивидуальный предприниматель является плательщиком единого налога на вмененный доход для отдельных видов деятельности и осуществляет свою деятельность за наличный расчет без применения контрольно-кассовой техники в соответствии с Федеральным законом от 22 мая 2003 года № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

4.4. Организация и индивидуальный предприниматель, осуществляющие деятельность в сфере потребительского рынка, отслеживают аккуратность оформления информационного стенда (уголка потребителя (покупателя, клиента)), его наполняемость документами, а также контролируют, чтобы все

клиента)), его наполняемость документами, а также контролируют, чтобы все документы, представленные для ознакомления потребителям, были действующими.

5. Административная ответственность

Согласно пункту 1 статьи 14.8 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы влечет предупреждение или наложение административного штрафа:

- на должностных лиц - в размере от пятисот до одной тысячи рублей;
- на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

Индивидуальные предприниматели, совершившие административные правонарушения, в силу примечания к статье 2.4 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях несут административную ответственность как должностные лица, если Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях не установлено иное.

