

Возможные действия при отсутствии "уголка потребителя"

Если в месте реализации товара, работ, услуг отсутствует "уголок потребителя" и вы лишены возможности ознакомиться с указанными выше информацией и документами, вы можете предпринять следующее.

1. Обратитесь к продавцу (исполнителю) с письменным требованием оборудовать "уголок потребителя". В претензии целесообразно указать, какая информация отсутствует в "уголке потребителя" и не доведена до вас. Продавец должен направить вам ответ в отношении заявленных требований (п. 5 Правил N 2463).

2. Подайте обращение (заявление, жалобу) в уполномоченные органы государственной власти или правоохранительные органы для привлечения виновных лиц к административной ответственности (п. п. 1, 3, 4 ст. 4 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. 1 ст. 42.3 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 12 Закона от 07.02.2011 N 3-ФЗ).

Так, вы можете обратиться в территориальный орган Роспотребнадзора, осуществляющий государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей. Ваше заявление (жалоба) может послужить поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении (п. п. 2, 3 ст. 40 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 57, п. 1 ч. 1 ст. 58 Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; ч. 1 ст. 14.5, ч. 1 ст. 14.8, ст. 14.15, ч. 1 ст. 23.49, п. 3 ч. 1 ст. 28.1, ч. 1 ст. 28.3 КоАП РФ; п. 2 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005; п. п. 1, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Вы вправе направить заявление (жалобу) в органы прокуратуры, которые также наделены полномочиями по возбуждению производства об административном правонарушении (п. 1 ч. 1 ст. 25.11, ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; п. 3 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202-1).

Кроме того, можно обратиться в органы внутренних дел (полицию) при отсутствии "уголка потребителя" при продаже автомобилей, мототехники, прицепов и номерных агрегатов, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней, лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, товаров бытовой химии, экземпляров аудиовизуальных произведений и фонограмм, программ для электронных вычислительных машин и баз данных, оружия и патронов к нему, этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции, а также пива и напитков, изготавливаемых на его основе (ст. 14.15, п. 1 ч. 2 ст. 28.3 КоАП РФ).

3. Жалобу можно направить также в органы местного самоуправления и общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые, в свою очередь, могут обратиться в уполномоченные органы государственной власти для проверки факта нарушения и принятия соответствующих мер (абз. 2 ч. 1, ч. 2 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1).

4. Если продавец (исполнитель) отказался добровольно удовлетворить вашу претензию или не ответил на ваше обращение, вы вправе обратиться в суд с иском о защите прав потребителя. Однако обращения в суд исключительно с требованием оборудовать "уголок потребителя", не связанные с причинением потребителю вреда вследствие непредоставления обязательной информации, на практике не распространены (п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1).

Вместе с тем правом обращения в суд в целях защиты прав отдельных потребителей, а также интересов неопределенной группы потребителей наделены должностные лица Роспотребнадзора, органы прокуратуры, органы местного самоуправления, общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) (п. 7 ст. 40, абз. 3 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 27 Закона N 2202-1; ч. 1 ст. 45, ч. 1 ст. 46 ГПК РФ; п. п. 16, 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).