**Рекомендации по соблюдению обязательных**

**требований в части доведения до сведения потребителя**

**необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре**

**(работе, услуге), об изготовителе, о продавце,**

**об исполнителе и о режиме их работы**

Отношения в области защиты прав потребителей регулируются Гражданским [кодексом](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EAF685E854E165BE1A87D1F3FE6DEE00C17574CC58BA71B74D41708M8u7E) Российской Федерации, [Законом](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA46E50804E165BE1A87D1F3FE6DEE00C17574CC58BA71B74D41708M8u7E) "О защите прав потребителей", другими федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, которые в совокупности представляют собой Перечень нормативных правовых актов (их отдельных положений).

Порядок и объем необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе и о режиме их работы, доводимой до сведения потребителей, определен положениями [статей 8](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA46E50804E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC595A21C6182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) - [11](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA46E50804E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC595A0196182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) Закона "О защите прав потребителей".

Согласно указанным положениям [Закона](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA46E50804E165BE1A87D1F3FE6DEE00C17574CC58BA71B74D41708M8u7E) "О защите прав потребителей" потребитель имеет право на получение необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе, владельце агрегатора и о режиме их работы, обеспечивающей возможность правильного выбора, которая доводится до сведения потребителя в наглядной и доступной форме при заключении договоров купли-продажи, выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке.

**Информация об изготовителе (исполнителе, продавце, владельце агрегатора) должна содержать:**

а) для юридического лица - фирменное наименование (наименование) организации, место ее нахождения (адрес) и режим работы. Данная информация размещается продавцом (исполнителем) на вывеске;

**Пример соблюдения обязательного требования к вывеске:**

|  |  |
| --- | --- |
|  | Салон красоты "Ромашка"  Режим работы: пн - пт, 10 - 20  ООО "Ромашка", г. Саратов, ул. Ленина, 2 |

б) для индивидуального предпринимателя - сведения о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего органа, размещаемые в наглядной и доступной для потребителя форме.

Изготовитель (продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование), место нахождения (адрес) и режим работы уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя.

Владелец агрегатора обязан довести до сведения потребителей:

а) информацию о себе и продавце (исполнителе) (фирменное наименование (наименование);

б) место нахождения (адрес);

в) режим работы;

г) государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица;

д) фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя), а также об имеющихся изменениях в указанной информации.

Владелец агрегатора доводит до сведения потребителей информацию о себе и продавце (исполнителе) посредством ее размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет". Информацию о продавце (исполнителе) владелец агрегатора вправе довести до сведения потребителей посредством размещения на своих сайте и (или) странице сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на сайт продавца (исполнителя) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель в случае обращения потребителя обязаны довести до его сведения информацию:

а) о себе и изготовителе (продавце) (фирменное наименование (наименование);

б) место нахождения (адрес);

в) режим работы;

г) государственный регистрационный номер записи о создании юридического лица, фамилию, имя, отчество (если имеется), государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации физического лица в качестве индивидуального предпринимателя.

Уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель вправе довести до сведения потребителей информацию о себе посредством ее размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", информацию об изготовителе (продавце) посредством размещения на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" ссылки на страницу сайта изготовителя (продавца) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", содержащую информацию об изготовителе (продавце).

До сведения потребителя должна быть доведена информация о виде деятельности изготовителя (исполнителя, продавца), номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия указанных лицензии и (или) свидетельства, а также информация об органе, выдавшем указанные лицензию и (или) свидетельство, в случае если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию.

Доведение до сведения потребителя дополнительной информации может быть предусмотрено отраслевыми правовыми актами, которые содержатся в Перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений).

**Информация о товаре (работе, услуге) должна содержать:**

а) наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

б) сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

в) цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;

г) гарантийный срок, если он установлен;

д) правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

е) информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности;

ж) срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с настоящим [Законом](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA46E50804E165BE1A87D1F3FE6DEE00C17574CC58BA71B74D41708M8u7E), а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

з) адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера;

и) информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг), указанных в [пункте 4 статьи 7](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA46E50804E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC596A3186182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) настоящего Закона;

к) информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

л) указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);

м) указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Доведение до сведения потребителя дополнительной информации может быть предусмотрено отраслевыми правовыми актами, которые содержатся в Перечне нормативных правовых актов (их отдельных положений).

Справочно:

Например, требования к наличию книги жалоб и предложений, предоставляемой по требованию потребителя, предусмотрены [пунктом 53](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5E64A46850834E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC594A01A6182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) Правил оказания услуг связи для целей телевизионного вещания и (или) радиовещания, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2006 г. N 785, [пунктом 7](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B6EA6685E814E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC595A5186182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) Правил оказания услуг по реализации туристского продукта, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1852, и др.

Требования к доведению исполнителем в наглядной и доступной форме до сведения потребителя Правил выполнения работ (оказания услуг) предусмотрены [пунктом 5](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5E6EA16E598D4E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC595A51F6182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 4 октября 2012 г. N 1006, и др.

**В договоре с потребителем должна содержаться следующая информация:**

а) сведения о продавце (исполнителе);

б) существенные условия договора, исходя из его предмета;

в) иные сведения, установленные отраслевым законодательством.

Справочно:

Например, [Правилами](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5C6BA46F51864E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC595A61E6182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) бытового обслуживания населения, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. N 1514, установлены требования к содержанию договора об оказании услуг (выполнении работ):

а) фирменное наименование (наименование) и место нахождения (адрес) организации-исполнителя (для индивидуального предпринимателя - фамилия, имя, отчество (при наличии), сведения о государственной регистрации), идентификационный номер налогоплательщика;

б) вид услуги (работы);

в) цена услуги (работы);

г) точное наименование, описание и цена материалов (вещи), если услуга (работа) выполняется из материалов исполнителя или из материалов (с вещью) потребителя;

д) отметка об оплате потребителем полной цены услуги (работы) либо о внесенном авансе при оформлении договора, если такая оплата была произведена;

е) даты приема и исполнения заказа;

ж) гарантийные сроки на результаты работы, если они установлены федеральными законами, иными нормативными правовыми актами Российской Федерации или договором об оказании услуг (выполнении работ) либо предусмотрены обычаем делового оборота;

з) другие необходимые данные, связанные со спецификой оказываемых услуг (выполняемых работ);

и) должность лица, принявшего заказ, и его подпись, а также подпись потребителя, сдавшего заказ.

**Ответственность:**

а) за 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 предусмотрена [частью 1 статьи 14.8](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B69A16E59874E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4FC497A6186182464ED1011A2C95F41B96EAB07CM5u8E) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях;

б) за продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг организацией, а равно гражданином, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) либо иной информации, обязательность предоставления которой предусмотрена законодательством Российской Федерации, предусмотрена [частью 1 статьи 14.5](consultantplus://offline/ref=AE938D2DE9D86BB92F4880F4514F177D5B69A16E59874E165BE1A87D1F3FE6DEF20C4F5B4BC092AC4A3B924207870C072C8EEA1C88EAMBu3E) Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

**Меры для обеспечения соблюдения обязательных требований.**

Для соблюдения обязательных требований контролируемым лицам следует доводить до сведения потребителей:

а) информацию о себе путем размещения на вывеске (для юридических лиц), для индивидуальных предпринимателей иным способом, обеспечивающим критерии наглядности и доступности, для владельцев агрегатора - на своем сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) информацию о товаре (работе, услуге) путем размещения в договоре, в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг).