Согласно ст.9 ФЗ "О защите прав потребителей", а также в соответствии с постановлением Правительства №55 "Правила продажи отдельных видов товаров"

Каждый предприниматель и юридическое лицо обязаны иметь информацию для потребителя.

Статья 9. Информация об изготовителе (исполнителе, продавце)

1. Изготовитель (исполнитель, продавец) обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование (наименование)

своей организации, место ее нахождения (адрес) и режим ее работы. Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске.

Изготовитель (исполнитель, продавец) - индивидуальный предприниматель - должен предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

1. Если вид деятельности, осуществляемый изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, 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.

1. Информация, предусмотренная пунктами 1 и 2 настоящей статьи, должна быть доведена до сведения потребителей также при осуществлении торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей во временных помещениях, на ярмарках, с лотков и в других случаях, если торговля, бытовое и иные виды обслуживания потребителей осуществляются вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

**Нюансы оформления "уголка потребителя"**

"Уголок потребителя" хоть и формальность, но очень значимая. Прежде всего нужно иметь в виду, что некоторые правила и нормы, касающиеся регулирования взаимоотношений между поставщиками (продавцами) и потребителями (покупателями) формируют не федеральные, а региональные (или даже муниципальные) органы власти. Все акты, вне зависимости от уровня происхождения, могут быть обязательными для организации.

     Несмотря на то что некоторые виды деятельности регулируются законодательством РФ относительно нестрого (например, консалтинг или разработка ПО), фирмам, работающим в этих сегментах, следует подойти к оформлению информационного стенда покупателя с упреждающей ответственностью. Разместив, к примеру, сведения о том, что арендуемое помещение соответствует нормам пожарной безопасности.

    Полезно будет расположить "уголок потребителя" в том месте, где к стенду можно будет приставить стул и небольшой письменный столик. Путь изредка, но с определенной степенью периодичности клиенты будут читать информацию со стенда и, возможно, вносить записи в Книгу жалоб. Даже для таких случаях в современных компаниях принято обеспечивать людям комфорт: не ограничиваться тем, чтобы просто вручать документ в руки, но также сажать за стол, давать хорошего качества ручку и не мешать писать то, чего клиент пожелает отразить в Книге. Еще вариант - не только предоставить возможность человеку написать жалобу, но и дать ему общий инструктаж ее составления, предоставить образец. Уголок покупателя, таким образом, может перестать ассоциироваться у клиента с чем-то негативным. Не исключено, считают эксперты, что человек, приятно удивленный подходом даже в такой ситуации, вдруг передумает жаловаться на обслуживание, а таким образом вы можете избежать внеплановой проверки. Так как по каждой жалобе потребителя контролирующие органы обязаны провести внеплановую проверку , при чем с 2015 года Роспотребнадзор имеет право не предупреждать заранее о проведении внеплановой проверки.

***За не доведение до потребителей информации продавец(исполнитель) несет ответственность, как административную, так и гражданско-правовую.***

Частью 1 статьи 14.8. КоАП РФ предусмотрена ответственность 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. Нарушение части 1 статьи 14.8 КоАП РФ влечет ответственность в виде  наложения административного штрафа  от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

За отсутствие у предпринимателя и юридического лица книги отзывов предложений и правил торгового, бытового обслуживания так же предусмотрены санкции.