

# Типичные споры предпринимателей с потребителями



Взаимодействие с клиентами – потребителями продукции – неотъемлемая составляющая любой предпринимательской деятельности.

В подготовленном материале собраны основные вопросы, на которые должен обратить внимание предприниматель, осуществляющий или планирующий начать деятельность, связанную с реализацией товаров, выполнением работ и оказанием услуг гражданам.

Ознакомление с указанным информационным материалом позволит предпринимателям уменьшить риски возникновения конфликтов с потребителями.



## Нормативные источники в сфере регулирования прав потребителей:

- 1 Гражданский кодекс Российской Федерации
- 2 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее – Закон о защите прав потребителей)
- 3 Отраслевые нормативные правовые акты: Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»), Федеральный закон от 02.01.2000 N 29-ФЗ «О качестве и безопасности пищевых продуктов» и др.
- 4 Постановление Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 «Об утверждении Правил продажи товаров по договору розничной купли-продажи, перечня товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование потребителя о безвозмездном предоставлении ему товара, обладающего этими же основными потребительскими свойствами, на период ремонта или замены такого товара, и перечня непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, а также о внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации»;
- 5 Отраслевые постановления Правительства Российской Федерации о правилах оказания услуг: постановление Правительства Российской Федерации от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении Правил оказания услуг общественного питания» (далее – постановление № 1515), постановление Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1852 «Об утверждении Правил оказания услуг по реализации туристского продукта», постановление Правительства Российской Федерации от 15.09.2020 № 1441 «Об утверждении Правил оказания платных образовательных услуг» и др.

**Требования о защите прав потребителей устанавливаются для субъектов предпринимательской деятельности (в том числе субъектов малого и среднего предпринимательства), которые в отношениях с потребителями осуществляют функции изготовителя, исполнителя, импортера, продавца, владельца агрегатора информации о товарах (услугах)**

# Непредоставление информации / предоставление неверной информации потребителю (1/2)

Одна из наиболее часто встречающихся причин конфликтов с потребителями – непредоставление информации или предоставление недостоверной или неполной информации о товаре (работе, услуге).

В соответствии со ст. 10 Закона о защите прав потребителей **исполнитель (продавец) обязан предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию** о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. Такая информация может содержаться в том числе на этикетках, в технической документации, посредством маркировки.

1. До сведения потребителей должна быть доведена в том числе следующая информация:

- сведения о потребительских свойствах товара и составе
- цена\*\* в рублях и условия приобретения товара
- наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение
- срок службы или срок годности товаров (работ)
- гарантийный срок (если он установлен)
- правила и условия безопасного использования
- адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера, режим работы продавца\*\*\*
- указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги)
- указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений

\* При фасовании товаров, цена которых определяется на основании установленной продавцом цены за вес (массу нетто) товара, на расфасованном товаре указывается его наименование, вес (масса нетто), цена за единицу измерения товара или вес (масса нетто) товара, цена отвеса, дата фасования и срок годности.

\*\* Несоответствие цены товара указанной на ценнике. (в данном случае предприниматель будет должен продать потребителю по его требованию товар по цене, указанной на ценнике (в соответствии с положениями ст. 10 Закона о защите прав потребителей).

\*\*\* Юридические лица и индивидуальные предприниматели, осуществляющие деятельность в сферах торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей, самостоятельно устанавливают свой режим работы и обязаны довести его до сведения потребителей. Заявленный режим работы должен соответствовать установленному (ст. 11 Закона о защите прав потребителей).

2. Предприниматель, осуществляющий деятельность *в сфере общественного питания*, обязан довести до сведения потребителя следующую информацию:

- перечень услуг и условия их оказания;
- наименование предлагаемой продукции общественного питания с указанием способов приготовления блюд и входящих в них основных ингредиентов;
- сведения об объеме (весе) порций готовых блюд продукции общественного питания и покупных товаров, емкости потребительской тары предлагаемой алкогольной продукции и объеме ее порции;
- сведения о пищевой ценности продукции общественного питания (в том числе калорийность, содержание белков, жиров, углеводов, а также витаминов, макро- и микроэлементов при добавлении их в процессе приготовления продукции общественного питания) (п. 9 постановления № 1515)

**Обращаем внимание:** с 01.01.2021 исполнитель не вправе включать в договор (заказ) иные расходы (платежи, комиссии, доплаты, чаевые и др.), не включенные в стоимость продукции, указанной в меню (прейскуранте), без согласия потребителя.

\* Возможность ознакомления с указанной информацией должна быть предоставлена потребителю как в зале обслуживания, так и вне зала обслуживания.

\*\* Исполнитель обязан обеспечить возможность потребителю проверить объем (массу) предлагаемой ему продукции общественного питания посредством предоставления необходимых средств измерения.

**Потенциально конфликтной является ситуация, когда потребитель имеет претензии к качеству товара, выполненной работы, оказанной услуги.**

1. Продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору (ст. 4 Закона о защите прав потребителей)

В случае, если договор не содержит условий о качестве товара, продавец обязан передать товар, пригодный для целей обычного использования такого товара (ст. 469 Гражданского кодекса Российской Федерации)

## 2. В случае нарушения указанных положений продавцом (исполнителем)

При обнаружении недостатков товара, если они не были оговорены, потребитель вправе

- потребовать замены товара на товар этой же или другой марки (с соответствующим перерасчетом цены)
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены
- потребовать безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на устранение недостатков
- отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата суммы, уплаченной за товар (возврат товара с недостатками осуществляется по требованию продавца)

При обнаружении недостатков оказанной исполнителем услуги (выполненной работы) потребитель имеет право требовать

- безвозмездного устранения недостатков
- соответствующего уменьшения цены
- безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы
- возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими силами или третьими лицами

3. К **основаниям** обмена или возврата **продовольственного товара\*** **ненадлежащего качества** относятся:

- истекший срок годности
- нарушение целостности упаковки
- следы механического, термического или иного воздействия на товар
- изменение свойств продукта.

В случае, если работа выполняется из материалов исполнителя, исполнитель несет ответственность за их качество перед потребителем по правилам об ответственности продавца за товары ненадлежащего качества (ст. 34 Закона о защите прав потребителей)

В случае, если работа выполняется из материалов, предоставленных потребителем, исполнитель обязан представить отчет об использованных материалах и вернуть остаток. В случае непригодности или недоброкачества переданного потребителем материала исполнитель обязан проинформировать об этом потребителя (ст. 35 Закона о защите прав потребителей)



\* Кроме того, субъектам предпринимательства, осуществляющим деятельность в сфере розничной торговли продуктами питания необходимо обратить внимание на новые санитарно-эпидемиологические требования к условиям деятельности торговых объектов и рынков, реализующих пищевую продукцию, утвержденные постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 20.11.2020 № 36.

**Конфликтная ситуация может возникнуть в случае, если потребителю будет отказано в обмене товара *надлежащего* качества.**

1. Потребитель вправе в течение 14 дней обменять недовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации.

**Условия** обмена недовольственного товара надлежащего качества:

- товар не был в употреблении
- сохранены товарный вид и потребительские свойства товара;
- сохранены пломбы и фабричные ярлыки
- имеется документ, подтверждающий оплату товара (например, товарный или кассовый чек), или свидетельские показания

Вернуть товар надлежащего качества потребитель имеет право в том случае, если на день обращения потребителя аналогичный товар у продавца отсутствует.

В случае приобретения товара **дистанционным способом** потребитель имеет право вернуть товар надлежащего качества, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства и документ, подтверждающий факт и условия покупки товара (или иные доказательства приобретения товара у продавца).

2. **Довольственные товары надлежащего качества не подлежат обмену или возврату** в соответствии с положениями ст. 25 Закона о защите прав потребителей.

\* Потребитель не вправе отказаться от товара надлежащего качества, имеющего индивидуально-определенные свойства, если указанный товар может быть использован только приобретающим его потребителем. (п. 4 ст. 26.1 Закона о защите прав потребителей)



**Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену, определен постановлением Правительства Российской Федерации от 31.12.2020 № 2463 и включает в себя в том числе следующие товары:**

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях, лекарственные препараты
- предметы личной гигиены
- парфюмерно-косметические товары
- текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция (провода, шнуры, кабели), строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и др.) и другие товары, цена которых определяется за единицу длины
- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
- мебельные гарнитуры бытового назначения
- ювелирные и другие изделия из драгоценных металлов и (или) драгоценных камней, ограненные драгоценные камни
- изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования)
- животные и растения
- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации)



При выполнении работ (оказании услуг) одной из наиболее распространенных причин конфликта с потребителем является нарушение сроков выполнения работ (оказания услуг).

**Исполнитель обязан выполнить работы (оказать услуги) в сроки**, установленные договором или правилами выполнения отдельных видов работ (оказания отдельных видов услуг), утвержденными для каждой сферы Правительством Российской Федерации.

В случае нарушения установленных сроков потребитель имеет право:

- **назначить** исполнителю **новый срок**
- поручить выполнение работы (оказание услуги) третьим лицам или выполнить ее своими силами (в этом случае **исполнитель по требованию потребителя должен будет возместить** понесенные потребителем **расходы**)
- **потребовать** от исполнителя **уменьшения цены**
- **отказаться от исполнения договора**



**Обращаем внимание:** в случае нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) исполнитель будет должен возместить потребителю убытки (ст. 28 Закона о защите прав потребителей)

Во избежание конфликтов с потребителями следует предотвращать следующие ситуации:

1

Требование исполнителя оплатить выполнение несогласованных с потребителем дополнительных работ (оказание несогласованных с исполнителем дополнительных услуг). В этом случае **исполнитель, не получивший согласия потребителя на выполнение дополнительных работ (оказание дополнительных услуг) не может требовать от потребителя их оплаты**, а если они уже оплачены, потребитель может потребовать возврата уплаченной суммы (п. 3 ст. 16 Закона о защите прав потребителей)

2

Требование к потребителю оплатить поврежденный до момента оплаты товар (наиболее часто встречающийся пример – разбитая в торговом зале стеклянная бутылка). В таком случае предприниматель **не может требовать оплаты испорченного товара от потребителя, если не докажет, что товар был испорчен умышленно** (согласно ст. 493 Гражданского кодекса Российской Федерации покупка будет считаться совершенной с момента выдачи чека или иного документа, подтверждающего оплату товара, до этого момента риск случайной гибели товара несет предприниматель)

3

Отказ от ответственности за хранение вещей потребителя.  
Наиболее распространенный пример такого нарушения – объявления, согласно которым «магазин за утрату вещей, оставленных в камере хранения, ответственности не несет». В данном случае **предприниматель обязан обеспечить сохранность вещей потребителя** в соответствии с положениями ст. 891 Гражданского кодекса Российской Федерации

В настоящее время в законодательстве Российской Федерации **отсутствует нормативное закрепление понятия «потребительского экстремизма»**, однако все чаще именно он становится причиной конфликтов с потребителями.

На практике под «потребительским экстремизмом» принято понимать **злоупотребление потребителями своими правами**, недобросовестное поведение общественных организаций потребителей.

1

К отличительным чертам  
потребительского экстремизма  
относят

- **намерение** в действиях потребителя **причинить вред** предпринимателю
- **недобросовестное поведение** потребителей
- умышленные противоправные деяния потребителей (их соучастников), совершаемые **с целью обращения в свою пользу имущества предпринимателей путем обмана или злоупотребления** особым отношением к потребителям



2

Методы противодействия  
потребительскому экстремизму

- **своевременное предоставление** потребителям **информации** о товарах, работах, услугах;
- **учет претензий** и составление **аргументированного ответа на каждую претензию с соблюдением сроков**

Законом о защите прав потребителей *не предусмотрен обязательный досудебный порядок* урегулирования споров, в связи с чем подача досудебной претензии является не обязанностью, а правом.

1

## Досудебный порядок

При рассмотрении претензий от потребителей необходимо соблюдать **установленные сроки**:

- Если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены изготовителем (продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа.
- Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать 45 дней.
- В отношении товаров длительного пользования изготовитель, продавец либо уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель обязаны при предъявлении потребителем указанного требования в трехдневный срок безвозмездно предоставить потребителю на период ремонта товар длительного пользования, обладающий этими же основными потребительскими свойствами, обеспечив доставку за свой счет. Перечень товаров длительного пользования, на которые указанное требование не распространяется, устанавливается Правительством Российской Федерации.

2

## Судебный порядок

**Судебная защита** прав потребителей осуществляется в соответствии со ст. 17 Закона о защите прав потребителей.

В случае, если потребитель использовал досудебный порядок, но требования не были удовлетворены, при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50 % от суммы, присужденной судом в пользу потребителя (п. 6 ст. 13 Закона о защите прав потребителей).

\* В случае включения в договор с потребителем условия об обязательном досудебном урегулировании, такое условие может быть признано ничтожным (Определение Судебной коллегии по гражданским делам Верховного суда РФ от 05.02.2019 № 49-КГ 18-61)

\*\* Если с заявлением в защиту прав потребителя выступают общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) или органы местного самоуправления, пятьдесят процентов суммы взысканного штрафа перечисляются указанным объединениям (их ассоциациям, союзам) или органам

За нарушения в сфере Закона о защите прав потребителей предусмотрена следующая административная ответственность:

1) **Продажа товаров, не соответствующих образцам по качеству, выполнение работ либо оказание населению услуг, не соответствующих требованиям** нормативных правовых актов, устанавливающих порядок выполнения работ либо оказания населению услуг, за исключением случаев, предусмотренных влечет наложение административного штрафа на граждан в размере *от 1 000 до 2 000 рублей*; на должностных лиц – *от 3 000 до 10 000 рублей*; на лиц, осуществляющих предпринимательскую деятельность без образования юридического лица, – *от 10 000 до 20 000 рублей*; на юридических лиц – *от 20 000 до 30 000 рублей* (ст. 14.4 КоАП РФ).

2) **Продажа 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, влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере *от 1 500 до 2 000 рублей*; на должностных лиц – *от 3 000 до 4 000 рублей*; на юридических лиц – *от 30 000 до 40 000 рублей* (ст. 14.5 КоАП РФ).

3) **Ненаправление** организацией или индивидуальным предпринимателем при применении контрольно-кассовой техники **покупателю (клиенту) кассового чека или бланка строгой отчетности в электронной форме либо передача указанных документов на бумажном носителе покупателю (клиенту) по его требованию** в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации о применении контрольно-кассовой техники, влечет предупреждение или наложение административного штрафа на должностных лиц в размере *2 000 рублей*; на юридических лиц - предупреждение или наложение административного штрафа в размере *10 000 рублей* (ст. 14.5 КоАП РФ).

4) **Обмеривание, обвешивание или обсчет потребителей при реализации товара (работы, услуги) либо иной обман потребителей,** за исключением случаев, предусмотренных статьи 14.7 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере *от 3 000 до 5 000 рублей*; на должностных лиц – *от 10 000 до 30 000 рублей*; на юридических лиц – *от 20 000 до 50 000 рублей* (ст. 14.7 КоАП РФ).



5) **Введение потребителей в заблуждение** относительно потребительских свойств или качества товара (работы, услуги) при производстве товара в целях сбыта либо при реализации товара (работы, услуги), за исключением случаев, предусмотренных ч.2 ст. 14.10, ч. 1 ст. 14.33 и ст. 14.39 КоАП РФ, влечет наложение административного штрафа на граждан в размере *от 3 000 до 5 000 рублей*; на должностных лиц – *от 12 000 до 20 000 рублей*; на юридических лиц – *от 100 000 до 500 000 рублей* (ст. 14.7 КоАП РФ).

6) **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 *от 500 до 1 000 рублей*; на юридических лиц *от 5 000 до 10 000 рублей* (ст. 14.8 КоАП РФ).

7) **Включение в договор условий, ущемляющих права потребителя**, установленные законодательством о защите прав потребителей, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере *от 1 000 до 2 000 рублей*; на юридических лиц - *от 10 000 до 20 000 рублей*. (ст. 14.8 КоАП РФ)

8) **Непредоставление потребителю льгот и преимуществ**, установленных законом, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере *от 500 до 1 000 рублей*; на юридических лиц – *от 5 000 до 10 000 рублей* (ст. 14.8 КоАП РФ).

9) **Неисполнение обязанности по обеспечению возможности оплаты** товаров (работ, услуг) путем **наличных расчетов или с использованием национальных платежных инструментов** в рамках национальной системы платежных карт по выбору потребителя, если в соответствии с федеральным законом обеспечение такой возможности является обязательным, либо нарушение иных установленных законом прав потребителя, связанных с оплатой товаров (работ, услуг), влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере *от 15 000 до 30 000 рублей*; на юридических лиц – *от 30 000 до 50 000 рублей* (ст. 14.8 КоАП РФ).

10) **Отказ потребителю** в предоставлении товаров (выполнении работ, оказании услуг) либо доступе к товарам (работам, услугам) **по причинам, связанным с состоянием его здоровья, или ограничением жизнедеятельности, или его возрастом**, кроме случаев, установленных законом, влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере *от 30 000 до 50 000 рублей*; на юридических лиц – *от 300 000 до 500 000 рублей* (ст. 14.8 КоАП РФ).

11) **Нарушение установленных правил продажи отдельных видов товаров** влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере *от 300 до 1 500 рублей*; на должностных лиц – *от 1 000 до 3 000 рублей*; на юридических лиц – *от 10 000 до 30 000 рублей* (ст. 14.15 КоАП РФ).



Федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики по нормативно-правовому регулированию в сфере защиты прав потребителей, является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (*Роспотребнадзор*).

Полномочия Роспотребнадзора определены в Положении о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (утв. [постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 № 322](#)).

К таким полномочиям Роспотребнадзора в сфере защиты прав потребителей в том числе относится:

- Осуществление *надзора и контроля* за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей, в области потребительского рынка и обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов, требований к организации питания
- *Лицензирование* отдельных видов деятельности
- Осуществление *проверки деятельности* юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и граждан по выполнению требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и в области защиты прав потребителей, а также технических регламентов
- Организация *проведения исследований, испытаний, экспертиз, анализов и оценок*, в том числе научных исследований по вопросам осуществления надзора в установленной сфере деятельности;
- *Разъяснение* юридическим и физическим лицам, индивидуальным предпринимателям по вопросам, отнесенным к ведению Роспотребнадзора
- *Пресечение фактов нарушения законодательства* Российской Федерации, *применение* предусмотренных законодательством Российской Федерации *мер* ограничительного, предупредительного и профилактического характера, направленных на недопущение и (или) ликвидацию последствий нарушений юридическими лицами и гражданами обязательных требований



Права общественных объединений потребителей (ассоциаций, союзов) предусмотрены статьей 45 Закона о защите прав потребителей. В соответствии с указанной статьей общественные объединения для осуществления своих уставных целей обладают правом:

- *участвовать в разработке обязательных требований* к товарам (работам, услугам), а также *проектов законов и иных нормативных правовых актов* Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей
- проводить *независимую экспертизу* качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них
- осуществлять *общественный контроль* за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей
- *распространять информацию* о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, о результатах сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг), а также иную информацию, которая будет способствовать реализации прав и законных интересов потребителей
- *вносить* в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти *материалы о привлечении к ответственности* лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей, установленные законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации
- *обращаться в суды* с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей)



Публикуемые общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами) результаты сравнительных исследований качества товаров (работ, услуг) не являются рекламой

При осуществлении общественного контроля общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы) не вправе требовать от изготовителей (исполнителей, продавцов, уполномоченных организаций или уполномоченных индивидуальных предпринимателей, импортеров) представление документов (выполнение действий), обязанность представления (выполнения) которых по требованию потребителя не установлена законом

Акционерное общество «Федеральная корпорация по развитию малого и среднего предпринимательства»  
Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1  
Тел.: + 7 (495) 698-98-00

[info@corpmsp.ru](mailto:info@corpmsp.ru)



АО «МСП Банк»  
[www.mspbank.ru](http://www.mspbank.ru)

Портал Бизнес-навигатора МСП  
[www.smbn.ru](http://www.smbn.ru)