



Вопрос: О правомерности установления требований к общению работников с клиентами и материальной ответственности (штрафов...

**Вопрос:** Физлицо устроилось на работу менеджером по продажам. Поскольку работа предполагает постоянное общение с клиентами, руководством организации установлены требования к одежде (дресс-код) и требования к общению с клиентами. В требованиях к общению предусмотрены разрешенные и запрещенные выражения, установлена обязанность применять исключительно деловую лексику, а также материальная ответственность (штрафы) за допущенные нарушения. Правомерно ли введение требований к общению работников с клиентами и ответственности за их несоблюдение?

**Ответ:**

**МИНИСТЕРСТВО ТРУДА И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**

**ПИСЬМО**

**от 20 августа 2021 г. N 14-6/ООГ-8023**

Департамент оплаты труда, трудовых отношений и социального партнерства Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации рассмотрел обращение по вопросам применения норм трудового законодательства и сообщает.

В соответствии с [Положением](#) о Министерстве труда и социальной защиты Российской Федерации, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. N 610 (далее - Положение), Минтруд России дает разъяснения по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Указанный в письме вопрос к таким случаям не относится.

Также [Положение](#) не наделяет Минтруд России полномочием по осуществлению консультирования граждан и организаций по вопросам соблюдения трудового законодательства.

В соответствии с [пунктом 5.5.4](#) Положения о Федеральной службе по труду и занятости, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 324, информирование и консультирование работодателей и работников по вопросам соблюдения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, осуществляет Федеральная служба по труду и занятости (Роструд).

В качестве работника, работодателя либо их представителей Вы вправе обратиться в Роструд и его территориальные органы за предоставлением государственной услуги по информированию и консультированию работодателей и работников по вопросам соблюдения трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, в порядке, установленном Административным [регламентом](#) предоставления вышеназванной государственной услуги (утвержден приказом Роструда от 23 августа 2019 г. N 230).

Дополнительно информируем, что согласно [статье 16](#) Трудового кодекса Российской Федерации (далее - Кодекс) трудовые отношения между работником и работодателем возникают на основании трудового договора, заключенного ими в соответствии с Кодексом.

Трудовой договор - соглашение между работодателем и работником, в соответствии с

которым работодатель обязуется предоставить работнику работу по обусловленной трудовой функции, обеспечить условия труда, предусмотренные трудовым законодательством и иными нормативными правовыми актами, содержащими нормы трудового права, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами и данным соглашением, своевременно и в полном размере выплачивать работнику заработную плату, а работник обязуется лично выполнять определенную этим соглашением трудовую функцию в интересах, под управлением и контролем работодателя, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, действующие у данного работодателя ([статья 56](#) Кодекса).

Трудовой распорядок определяется правилами внутреннего трудового распорядка ([часть третья статьи 189](#) Кодекса).

Правила внутреннего трудового распорядка - локальный нормативный акт, регламентирующий в соответствии с настоящим Кодексом и иными федеральными законами порядок приема и увольнения работников, основные права, обязанности и ответственность сторон трудового договора, режим работы, время отдыха, применяемые к работникам меры поощрения и взыскания, а также иные вопросы регулирования трудовых отношений у данного работодателя ([часть четвертая статьи 189](#) Кодекса).

Дисциплина труда - обязательное для всех работников подчинение правилам поведения, определенным в соответствии с настоящим Кодексом, иными федеральными законами, коллективным договором, соглашениями, локальными нормативными актами, трудовым договором ([часть первая статьи 189](#) Кодекса).

Согласно [статье 68](#) Кодекса до подписания трудового договора работодатель обязан ознакомить работника под подпись с правилами внутреннего трудового распорядка, иными локальными нормативными актами, непосредственно связанными с трудовой деятельностью работника, коллективным договором.

[Частью второй статьи 21](#) Кодекса установлено, что работник обязан добросовестно исполнять свои трудовые обязанности, возложенные на него трудовым договором, соблюдать правила внутреннего трудового распорядка, соблюдать трудовую дисциплину.

В соответствии со [статьей 192](#) Кодекса за совершение дисциплинарного проступка, то есть неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него трудовых обязанностей, работодатель имеет право применить дисциплинарные взыскания в виде: замечания, выговора либо увольнения по соответствующим основаниям.

Федеральными законами, уставами и положениями о дисциплине ([часть пятая статьи 189](#) Кодекса) для отдельных категорий работников могут быть предусмотрены также и другие дисциплинарные взыскания ([часть вторая статьи 192](#) Кодекса).

КонсультантПлюс: примечание.

В тексте документа, видимо, допущена опечатка: имеется в виду [часть четвертая статьи 192](#) ТК РФ, а не часть третья.

Вместе с тем не допускается применение дисциплинарных взысканий, не предусмотренных

---

федеральными законами, уставами и положениями о дисциплине ([часть третья статьи 192 Кодекса](#)).

За нарушение трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права, предусмотрена административная ответственность на основании [статьи 5.27 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях](#).

В случае если Вы считаете, что работодателем нарушаются нормы трудового законодательства, Вы вправе обратиться в государственную инспекцию труда по месту нахождения работодателя, в прокуратуру или в суд.

Заместитель директора Департамента  
оплаты труда, трудовых отношений  
и социального партнерства  
Т.В.МАЛЕНКО

20.08.2021