

Памятка потребителю

Право потребителей на безопасность товаров (работ, услуг) для жизни, здоровья и имущества потребителей, а также окружающей среды

Безопасность товара, работ, услуг - это состояние товара, качество выполняемых работ, позволяющее в обычных условиях его использование, хранение, транспортировку и утилизацию, при котором риск вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя ограничен допустимым уровнем.

Согласно Закону о защите прав потребителей "потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке".

Закон говорит обо всей совокупности товаров, работ, услуг, которые предназначены для потребления и используются непосредственно потребителем либо членами семьи, либо другими лицами.

Товары должны быть безопасны при использовании в обычных условиях, не требующих какого-либо особого режима, независимо от места жительства, природных, климатических особенностей и др. Такие товары также не должны причинять вред другому имуществу потребителя и не отражаться на его здоровье. Эти требования относятся к сложной бытовой технике, мебели, одежде, обуви, отделочным материалам в жилищах, предметам гигиены и другим окружающим нас товарам, разнообразным услугам и работам, выполняемым для удовлетворения нужд гражданина.

Обязательные условия и требования, которые должны обеспечивать безопасность жизни, здоровья потребителей, окружающей среды, устанавливаются в специальных нормативных документах - стандартах, а в ряде случаев - в отдельных законодательных актах.

Стандарты являются обязательными для исполнения всеми хозяйствующими субъектами, производящими товары или оказывающими услуги (работы), независимо от форм собственности. За нарушение требований стандартов виновные лица несут административную и уголовную ответственность.

Если на какие-либо товары отсутствуют разработанные стандарты, то должны быть приняты незамедлительные меры по их разработке и введению в действие, а реализация таких товаров должна быть приостановлена.

На отдельные товары, которые со временем теряют свои потребительские свойства, а также могут причинить вред потребителю, представлять опасность для его жизни и здоровья, должны быть установлены сроки службы или годности. Это относится прежде всего к продуктам питания, медикаментам, косметическим товарам и др. При этом изготовитель товара обязан принять меры по информированию потребителя как о сроках службы (годности) товара (результата работы), так и о необходимых действиях с товаром по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

Безопасность товара, работы, услуги - это важнейшая составляющая характеристик продукции, позволяющая обеспечивать возможность использовать продукцию, работы, услуги для определенных целей.

Требования безопасности устанавливаются законом непосредственно, а также в порядке, установленном законом, в частности, стандартами.

Под стандартами следует понимать государственные стандарты Российской Федерации, межгосударственные и международные стандарты, применяемые в России.

В случае неисполнения этой обязанности, т.е. изготовления и реализации товара (работы, услуги), не соответствующих требованиям безопасности, в результате чего причинен вред жизни, здоровью или имуществу потребителя, изготовитель (исполнитель) обязан возместить причиненный вред в соответствии с действующим законодательством.

На изготовителе лежит обязанность обеспечивать безопасность товара (работы, услуги) при производстве, однако такая обязанность на изготовителе лежит в течение определенного срока. Такие сроки устанавливаются самим изготовителем, который исходя из различных технических характеристик используемых материалов и технологий определяет возможность безопасного использования в рамках таких понятий сроков, как "срок службы" или "срок годности".

Закон предусматривает ряд мероприятий, направленных на предотвращение причинения вреда жизни и здоровью потребителей. Условно их можно подразделить на две группы:

- 1) мероприятия, направленные на недопущение поступления в оборот товаров (работ, услуг), которые могут причинить потребителям вред;
- 2) мероприятия по предотвращению причинения вреда товарами (работами, услугами), которые уже реализуются потребителям.

Первая группа мероприятий состоит в том, что государство устанавливает обязательные требования, которым должны соответствовать товары (работы, услуги), реализуемые потребителям. Эти требования содержатся в стандартах и подлежат обязательному соблюдению. Контроль за соблюдением этих требований возлагается на государственные органы, прежде всего, на федеральные органы по стандартизации, метрологии, органы санитарно-эпидемиологического надзора и др. Дополнительным препятствием поступления в продажу небезопасных товаров является государственная система сертификации.

Сертификация - это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров обязательным требованиям стандартов. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждаются

Правительством РФ Товары, подлежащие сертификации, не могут реализовываться без сертификата. Ответственность за наличие сертификата несет продавец.

Еще одной гарантией обеспечения безопасности для жизни, здоровья и имущества потребителя используемых им товаров (работ, услуг) является и предусмотренная законом обязанность изготовителя в необходимых случаях разработать и указать в сопроводительной документации на товар, на этикетке, маркировкой или иным способом специальные правила использования товара, его хранения, транспортировки и утилизации. Продавец обязан довести эти правила до сведения потребителя.

Однако никакая, даже самая совершенная система сертификации не способна предотвратить поступление в реализацию товаров, которые причиняют либо могут причинить вред жизни и здоровью потребителей. Поэтому законом установлена обязанность изготовителя (исполнителя) приостановить производство товаров (работ, услуг), если будет установлено, что при соблюдении потребителями правил эксплуатации и хранения эти товары причиняют или могут причинить вред потребителям. Если установить причины причинения вреда не представляется возможным, либо в случаях, когда устранить эти причины невозможно, изготовитель обязан снять товары с производства. Одновременно изготовитель и продавец товара обязаны принять меры к отзыву опасного товара от потребителей. В России уже возникали ситуации, когда

производитель был вынужден заявить об отзыве от потребителей того или иного товара. Так, летом 1999 г. компания "Филипс" объявила об отзыве от потребителей ручных смесителей (блендеров), указывая, что их использование может быть сопряжено с риском для потребителей. Эта акция была проведена компанией добровольно.

Если изготовитель в добровольном порядке отказывается исполнять требования закона о снятии товара с производства, то изъятие товара из оборота и отзыв его от потребителей производится федеральным органом исполнительной власти, на который возложен государственный контроль за соблюдением прав потребителей. Отзыв товаров от потребителей осуществляется за счет изготовителей. Это означает, что убытки, причиненные отзывом товара, изготовитель должен возместить как потребителям, так и продавцам в полном объеме.

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти (их территориальные органы), осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции: осуществляют контроль за соблюдением требований к безопасности товаров (работ, услуг); направляют предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров (работ, услуг), требований о снятии с производства таких товаров (работ, услуг), прекращении выпуска и продажи таких товаров (выполнения работ, оказания услуг), прекращении продажи товаров с истекшими сроками годности и товаров (работ), на которые должны быть установлены, но не установлены сроки годности, а также требований о приостановлении продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг) при отсутствии достоверной и достаточной информации о товарах (работах, услугах), об отзыве их от потребителей и информировании об этом потребителей; предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований к безопасности товаров (работ, услуг).

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора и другие федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), в пределах своей компетенции устанавливают обязательные требования к безопасности товаров (работ, услуг) и осуществляют контроль за соблюдением этих требований.

Итак, что же означают эти положения? Они означают следующее. Координация деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг), а также организация и проведение работ по обязательному подтверждению соответствия товаров (работ, услуг) возлагаются на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации.

Федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации - это центральный орган исполнительной власти Российской Федерации, осуществляющий государственное регулирование и межотраслевую координацию работ по стандартизации, метрологии и сертификации. В настоящее время таким органом является Государственный Комитет РФ по стандартизации и метрологии, действующий на основании постановления Правительства РФ от 7 мая 1999 г. N 498. Его основные задачи:

- 1) формирование и реализация государственной политики в области стандартизации, метрологии и сертификации;
- 2) обеспечение функционирования систем стандартизации, метрологии и сертификации, их гармонизация (приведение в соответствие) с международными, региональными и зарубежными национальными системами;
- 3) обеспечение единства измерений в стране;
- 4) организация работ по обязательной сертификации продукции;

5) осуществление государственного надзора за соблюдением обязательных требований стандартов, правил метрологии и сертификации.

Закон о защите прав потребителей возлагает на федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации координацию деятельности федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг). Этот орган ответствен и за организацию и проведение работ по обязательной сертификации товаров (работ, услуг), т.е. Госстандарт России обладает широкими полномочиями в области обеспечения безопасности потребителей. Несмотря на столь широкие полномочия, деятельность органов по сертификации не всегда эффективна. Одной из основных причин является соединение в одном органе функций по разработке стандартов безопасности и качества и функций по контролю соблюдения этих стандартов. В результате зачастую реального обеспечения безопасности не происходит. Так, в результате проводимых журналом "Спрос" потребительских испытаний электрокипятильников были выявлены нарушения норм безопасности. Впоследствии выяснилось, что Госстандарт разрешил производителям отдельные отступления от требований стандартов, что и явилось причиной пожароопасности кипятильников. Подобные ситуации не единичны. Необходимо изменение концепции контроля качества и безопасности товаров. Существующая система направлена на проверку товаросопроводительной документации (сертификатов, специальных марок и знаков, лицензий и т.п.), в то время как реальное качество товара остается за рамками контроля. Только переход к реальному контролю качества товара и разделение функций принятия стандартов и контроля за их исполнением позволят исключить возникновение подобных ситуаций.

Наряду с обязательной сертификацией подтверждением соответствия товара требованиям по безопасности является принятие декларации о соответствии. В связи с этим применено обобщенное понятие: "обязательное подтверждение соответствия товара требованиям по безопасности", которое включает оба указанных способа.

Обязательному подтверждению соответствия подлежат товары (работы, услуги), на которые Законом РФ или в установленном им порядке (в частности, государственными стандартами) установлены обязательные требования, обеспечивающие их безопасность для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и предотвращение причинения вреда имуществу потребителя.

Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации, утверждены постановлением Правительства РФ от 13 августа 1997 г. N 1013.

Перечень товаров включает товары следующих групп: товары для детей, продовольственные товары, товары для профилактики и лечения заболеваний, технические средства реабилитации инвалидов, парфюмерно-косметические товары и мыло туалетное, текстильные товары, швейные изделия и головные уборы, пушно-меховые и овчинно-пушные изделия, обувь, строительные материалы, оборудование и приборы для отопления и горячего водоснабжения, сантехника, предметы обстановки дома, хозяйственные товары, культтовары, товары для досуга и развлечений, спортивные товары, прогулочные суда и плавсредства, охотничьи и рыболовные принадлежности, легковые автомобили и мотовелотехника, средства для домашнего содержания животных, а также средства по уходу за растениями, товары бытового назначения для защиты гражданина от опасных (вредных) внешних воздействий.

В перечень работ и услуг, подлежащих обязательной сертификации, входят: ремонт и техническое обслуживание бытовой радиоэлектронной аппаратуры, бытовых машин и бытовых приборов, химическая чистка и крашение, техническое обслуживание и ремонт автотранспортных средств, услуги парикмахерских, транспортные услуги, жилищно-коммунальные услуги, туристские и экскурсионные услуги, услуги торговли и общественного питания.

Также закон возлагает на изготовителя, исполнителя, продавца обязанность при

обнаружении фактов причинения вреда потребителю или окружающей среде либо фактов, свидетельствующих о возможности причинения такого рода вреда в процессе использования, хранения или транспортировки товара (работы) обязанность принимать определенные меры. Основанием для принятия установленных мер могут быть сообщения потребителей, средств массовой информации, контролирующих и других органов, а также результаты испытаний, проведенных самим изготовителем.

Полученная информация, особенно о потенциальной опасности товара, должна быть тщательно проверена, как правило, путем испытаний. При этом должны быть установлены причина, вызвавшая причинение или возможность причинения вреда (нарушение потребителем правил пользования, хранения, транспортировки, конструктивные, технологические нарушения и т.д.) и возможность ее устранения.

