

Информация для потребителя

Основные права потребителей товаров, работ и услуг

Право **потребителей на безопасность товара (работ, услуг)** закреплено ст. 7 Закона «О защите прав потребителей». При этом под **безопасностью товара (работы, услуги)** понимается безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

Обязательные требования на безопасность товаров (работ, услуг) устанавливаются в государственных стандартах, санитарных нормах и правилах, строительных нормах и правилах и другой нормативно-технической документации.

Обязанность изготовителя (исполнителя) – обеспечить безопасность товара (работы) в течение всего установленного им срока службы или срока годности товара (работы). В том случае, если изготовитель (исполнитель) не установил на свой товар (работу) срок службы, он в безусловном порядке обязан обеспечить безопасность товара (работы) в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Из сказанного следует, что изготовителю (исполнителю) выгоднее установить тот срок службы товара (работы), который он считает целесообразным исходя из назначения товара (работы), используемых материалов и узлов, технологии производства, уровня конкурентоспособности товара (работы) на рынке, и довести его до потребителя в технической документации или иным путем. В противном случае, даже если реальный срок службы товара может быть небольшим (3–5 лет), изготовитель (исполнитель), не установив его и не доведя его до потребителя, будет нести ответственность по безопасному использованию такого товара (работы) в течение десяти лет с обязательствами возмещения вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу потребителя, вследствие необеспечения безопасности товара (работы).

К обязанности изготовителя (исполнителя) относится и необходимость указывать в сопроводительной документации на товар (работу), на этикетке или иным способом **специальные правила**, которые необходимо соблюдать для безопасного использования товара (работы), его хранения, транспортировки и утилизации.

В связи с тем, что товары (работы, услуги), представляющие опасность для жизни, здоровья потребителей или окружающей среде, подлежат **обязательной сертификации**, изготовитель (исполнитель) обязан провести работу по сертификации таких товаров с целью подтверждения их безопасности для потребителей. Перечни товаров (работ, услуг), подлежащих обязательному подтверждению их соответствия указанным требованиям, утверждаются Правительством Российской Федерации. Выпуск таких товаров без получения соответствующего документа (сертификата) запрещен.

Не допускается и продажа товара (выполнение работ, оказание услуг) без информации о проведении обязательной сертификации. Это же требование относится и к импортным

товарам как продовольственным, так и промышленным.

В целях повышения конкурентоспособности товара, удовлетворения в большей степени запросов потребителей изготовитель может проводить и **добровольную сертификацию** по товарам, не подлежащим обязательной сертификации.

Закон РФ «О защите прав потребителей» предусматривает также возможность снятия товара с производства, изъятия его из оборота и отзыва от потребителей, если товар при его использовании может причинить вред жизни, здоровью и имуществу потребителей. При этом убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме.

Право потребителей на надлежащее качество товаров (работ, услуг)

Качество товара является важнейшим критерием в определении потребительских свойств и назначения товара. Товар может быть использован в определенных целях для удовлетворения потребностей потребителя.

Требования к качеству товаров (работ, услуг) определяются в нормативных документах, которые должны быть основаны на современных достижениях науки, техники и технологии, международных стандартах, правилах и рекомендациях по стандартизации, прогрессивных национальных стандартах других государств. В Российской Федерации эти требования должны соответствовать **Закону «О стандартизации»**. Обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг) направлены на обеспечение безопасности жизни, здоровья и имущества граждан, охрану окружающей среды и обеспечивают защиту прав и интересов потребителей.

Согласно ст. 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 469 Гражданского кодекса РФ качество товаров (работ, услуг) должно соответствовать **договору**. В договоре качество товаров (работ, услуг) определяется путем указания конкретного нормативного документа по стандартизации, требованиям которого их качество должно соответствовать. Ст. 9 Закона РФ «О стандартизации» устанавливает, что в договор обязательно должно включаться условие о соответствии товаров (работ, услуг) обязательным требованиям государственных стандартов.

Если в договоре отсутствуют условия о качестве товаров (работ, услуг), то продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется. Если же продавец при заключении договора был поставлен покупателем в известность о конкретных целях приобретения товара, то продавец обязан передать покупателю товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями.

При продаже товара по образцу и (или) по описанию продавец обязан передать покупателю товар, который соответствует образцу и (или) описанию. Это прежде всего касается таких товаров, как мебель, бытовая техника, верхняя одежда, транспортные средства и т.п.

Условия о качестве товаров при оформлении купли-продажи содержатся в техническом паспорте на товар, правилах по его использованию, на этикетке или ярлыке, где указываются нормативный документ по стандартизации, артикул, фасон, размер и т.п., на товаре или его упаковке, где также указывается нормативный документ, дата изготовления, срок годности, правила использования или хранения и т.п.

Приобретая товар, потребитель принимает к сведению требования к качеству как часть необходимой ему информации, и поэтому они становятся условиями договора купли-продажи, определяющими качество приобретенного товара.

В договорах на выполнение работ и оказание услуг потребитель имеет гораздо большую свободу в определении качества предмета договора. Наряду с общими требованиями к качеству выполнения работ (оказания услуг), установленными нормативными документами, потребитель может и имеет право выдвигать свои **индивидуальные требования** и настаивать на их выполнении. Это относится к заказам

на индивидуальный пошив одежды, обуви, строительство жилья, ремонт квартир и т.п. Требования потребителя в заключенном договоре становятся условиями договора о качестве работы (услуги) и подлежат обязательному исполнению. Такой договор, в отличие от договора купли-продажи, заключается, как правило, в письменной форме.

Договором может быть предусмотрено предоставление изготовителем (исполнителем, продавцом) гарантий качества товара (работы, услуги). В таком случае устанавливается **гарантийный срок**, в течение которого одна сторона гарантирует другой стороне использование товара (работы, услуги) в полном соответствии с заключенным договором и принимает на себя дополнительные обязанности по бесплатному ремонту, техническому обслуживанию, устранению неисправностей, замене товаров и др.

Гарантия качества товара распространяется и на все составляющие его части (узлы, комплектующие детали).

Продавец товара имеет право устанавливать **дополнительные гарантии качества** для потребителя при продаже товара путем установления дополнительного гарантийного срока, сверх гарантийного срока, устанавливаемого изготовителем. В этом случае права потребителя и обязанности продавца в случае обнаружения недостатка в товаре в течение данного дополнительного гарантийного срока определяются договором между потребителем и продавцом.

Потребитель имеет право потребовать от изготовителя (исполнителя, продавца) проверки качества товара (работы, услуги). Это может выражаться во внешнем осмотре товара (работы), его демонстрации в действии, регулировке и настройке телерадиоаппаратуры, примерке и т.п.

Изготовитель обязан обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товаров длительного пользования в течение всего срока его службы или, если срок службы не установлен, в течение десяти лет. В этих целях изготовитель создает технические сервисные центры, обеспечивает выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом объеме и ассортименте запасные части в течение всего срока производства товаров и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а если он не установлен – в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

В целях обеспечения гарантий качества товаров ст. 5 Закона «О защите прав потребителей» запрещена продажа товаров по истечении установленных сроков годности. Такой товар должен быть снят с реализации и подвергнут либо дополнительной обработке, либо переработке, либо утилизации, либо уничтожению.

За продажу товаров (выполнение работ, оказание услуг) ненадлежащего качества изготовитель (исполнитель, продавец) несет ответственность перед потребителем, включая возмещение материального ущерба и морального вреда.

Право потребителей на возмещение причиненного вреда

Право потребителя на возмещение причиненного ему вреда, возникшего вследствие нарушения других его прав (права на информацию, права на безопасность, права на надлежащее качество), закреплено в ряде статей Закона РФ «О защите прав потребителей».

Так, ст. 12 предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем за ненадлежащую информацию как о самом предприятии, так и о товаре (работе, услуге). Если предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. Однако при этом потребитель обязан возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

К таким случаям относится, например, приобретение импортного телефонного аппарата, несовместимого с отечественной электротехнической сетью, что не дает

возможности его использования по назначению, или приобретение комплекта узлов и деталей к технически сложному прибору, которые несовместимы с последним по своим характеристикам и др.

Если потребителю по его требованию не предоставлена надлежащая информация о товаре, которая необходима для его использования по назначению (техническая документация, правила пользования и т.п.), то потребитель имеет право не только расторгнуть договор, но и потребовать полного возмещения убытков. Это прежде всего относится к сложной бытовой технике, правильная эксплуатация и использование которой по назначению невозможны без технического паспорта и руководства по эксплуатации. В ряде случаев использование таких приборов потребителем может не только привести к их преждевременному выходу из строя, но и нанести вред жизни, здоровью и имуществу гражданина (возгорание телевизора, замыкание электропроводки, поражение электрическим током и др.). В таких случаях потребитель имеет право требовать от виновного лица (продавца, исполнителя, изготовителя) полного возмещения всего ущерба и убытков, включая замену товара, возмещение затрат на устранение возникшего ущерба, восстановление здоровья и др.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), органу, который рассматривает заявление гражданина, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Такие познания должны быть у продавца (изготовителя, исполнителя), и он обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о характеристиках товара (работы, услуги) и его особых свойствах.

Ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает **имущественную ответственность** изготовителя (исполнителя, продавца) за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Например, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Это относится к технически сложным приборам, медикаментам, строительным и ремонтным работам и т.п., использование которых может нанести какой-либо урон потребителю.

Следует иметь в виду, что право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за **любым потерпевшим** независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет. Так, в случае пожара, возникшего вследствие возгорания телевизора, претензию к изготовителю о возмещении ущерба может предъявить любое лицо из числа потерпевших, а не только сам покупатель этого телевизора. Телевизор может быть приобретен одним лицом, а затем передан (подарен) другому лицу. В случае возникновения ущерба право требовать его возмещения принадлежит пользователю телевизора, а не его фактическому покупателю, т.е. тому лицу, с кем был заключен договор купли-продажи.

Закон устанавливает, что вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если он причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Это еще раз подчеркивает важность установления этого показателя изготовителем (исполнителем) и доведение этой информации до потребителя.

Потребитель вправе предъявить требования о возмещении вреда, причиненного вследствие недостатков товара, по **своему выбору** продавцу, который продал данный товар, или изготовителю товара.

Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению только исполнителем.

Изготовитель (исполнитель, продавец) может быть освобожден от ответственности, если он докажет, что вред причинен потребителю вследствие непреодолимой силы или

нарушения потребителем установленных правил использования, хранения или транспортировки товара (работы, услуги) при условии предоставления потребителю с его стороны соответствующей достоверной информации. Во всех остальных случаях ответственность безусловно возлагается на изготовителя (исполнителя, продавца).

Потребитель имеет право на возмещение убытков и в том случае, если они возникли в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя. Ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» установлено, что условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. Это означает, что изготовитель (исполнитель, продавец) не вправе при заключении любого договора с потребителем предлагать или навязывать такие условия, которые хуже условий, определенных нормативными актами, например, предлагать товар, не отвечающий обязательным требованиям стандартов, с истекшим сроком годности, без достоверной информации и др.

К нормативным документам, регламентирующим условия договора с потребителем, относится Закон РФ «О защите прав потребителей», а также многочисленные правила продажи различных видов товаров, выполнения работ и оказания услуг, утвержденные в обязательном порядке Правительством Российской Федерации.

Кроме возмещения материального ущерба и убытков потребитель имеет право на **компенсацию морального вреда**. Это правило закреплено ст. 15 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 151 Гражданского кодекса РФ. Под **моральным вредом** понимаются физические или нравственные страдания, причиненные потерпевшему вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя и неисполнения или ненадлежащего исполнения им своих обязанностей.

К моральному вреду **относятся** устойчивые (а не временные) физические страдания или нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, невозможными имущественными потерями и т.п., проявившиеся вследствие использования некачественных товаров (работ, услуг). Сюда же можно включить и те моральные неудобства, которые испытывает гражданин в результате отказа продавца (исполнителя, изготовителя) удовлетворить его законные и обоснованные требования, значительные и невозможные потери на ожидание выполнения работы (услуги), неэтичного поведения других лиц по отношению к нему и т.п.

Законом предусмотрено, что размер возмещения морального вреда определяется **судом**, а заявляется самим потребителем исходя из конкретной ситуации. При рассмотрении искового заявления суд может принять во внимание различные обстоятельства в пользу потребителя, в том числе любое умаление личности, его чести и достоинства, ограничения в удовлетворении его жизненных потребностей, упущенную выгоду от ущемления законных прав и интересов, наступившие негативные последствия для окружающих лиц и членов семьи и др.

Размер возмещения морального вреда не зависит от размера имущественного и подлежит компенсации независимо от возмещения имущественного вреда и понесенных убытков.

Однако следует иметь в виду, что моральный вред возмещается изготовителем (исполнителем, продавцом) только при **наличии его вины**. Принцип безвиновной ответственности в этом случае не действует.

Право потребителей на свободный выбор товаров (работ, услуг)

Потребитель имеет **право на свободный выбор товара** (работы, услуги) исходя из своих потребностей и возможностей. Продавец (исполнитель) не вправе навязывать потребителю товары (работы, услуги), в которых тот не нуждается. Кроме того, запрещается реализация товаров (работ, услуг) с «нагрузкой», в комплекте с другими товарами и т.п.

Ст. 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» запрещает продавцу (исполнителю) обуславливать приобретение одних товаров (работ, услуг) обязательным приобретением иных товаров (работ, услуг). Зачастую продавец предлагает покупателю к дефицитному товару, пользующемуся повышенным спросом, другой товар, спрос на который крайне низок. Например, к популярной книге «навязывают» комплекты открыток, каких-либо брошюр, ненужных покупателю, и т.п. В таких случаях действия продавца противозаконны и потребитель имеет полное право требовать продажи ему только того товара, в котором он действительно нуждается.

Такое правило относится и к продаже различных подарочных наборов за исключением случаев, если продажа осуществляется в специализированных магазинах или отделах. Во всех остальных случаях потребитель имеет право требовать разукomплектации набора и продажи ему только конкретного товара из этого набора. Например, в подарочном наборе для мужчин в обычном универсальном магазине продается галстук, туалетная вода, запонки, портмоне. А в свободной продаже, к примеру, туалетной воды нет. Если покупатель нуждается именно в туалетной воде, то по его требованию продавец обязан разукomплектовать набор и продать только требуемый товар по его цене.

Довольно распространены случаи продажи авиабилетов с одновременным взиманием с потребителя платы за добровольное страхование его жизни без согласия последнего. Такой порядок противоречит закону, так как нарушает право потребителя на свободный выбор услуги. Добровольное страхование жизни авиапассажира может производиться только с его согласия, и при этом продажа билета и страхование жизни не должны ставиться в зависимость друг от друга, так как это два различных вида платных услуг.

Закон запрещает также продавцу (исполнителю) предоставлять за дополнительную плату другие услуги без согласия потребителя (платная доставка купленных товаров, оформление покупки в упаковку за дополнительную плату, ремонт квартиры с обязательствами приобретения у исполнителя строительных материалов, фасовка товара только в тару продавца за дополнительную плату и т.п.).

Во всех случаях, когда нарушается право потребителя на свободный выбор товара (работы, услуги), он имеет законное право потребовать от продавца (исполнителя) возврата сумм, уплаченных за предоставленные без его согласия дополнительные услуги. Если же такие ограничения в выборе товара повлекли за собой причинение потребителю убытков, то они возмещаются виновным лицом в полном объеме.

С правом потребителя на свободный выбор товара связано его право на **обмен приобретенного недовольственного товара**, если он не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру либо комплектации. Это право закреплено ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ст. 502 Гражданского кодекса РФ.

Согласно установленным правилам потребитель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему недовольственного товара **обменять** купленный товар в месте покупки или иных местах, объявленных продавцом, на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. В случае разницы в ценах на товары потребитель обязан произвести перерасчет с продавцом.

Требование потребителя об обмене товара подлежит удовлетворению, если товар не был в употреблении, сохранены его потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеются доказательства приобретения товара у данного продавца (товарный или кассовый чек).

Если у продавца отсутствует необходимый для обмена товар, потребитель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченные за него деньги. Он также имеет право на обмен на аналогичный товар при его первом поступлении в продажу. Продавец при этом обязан по требованию потребителя сообщить последнему о поступлении товара в продажу.

Однако не все товары подлежат обмену. Перечень товаров, не подлежащих обмену по указанным выше основаниям, утвержден Правительством Российской Федерации. Он, в

частности, включает:

- товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты;
- предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары);
- парфюмерно-косметические товары;
- текстильные товары (ткани, товары из нетканых материалов – ленты, тесьма, кружево и др.), кабельная продукция, строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия) и другие товары, отпускаемые на метраж;
- швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные);
- изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в т.ч. для разового использования;
- товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
- мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты);
- изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни;
- автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения;
- технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные; бытовое газовое оборудование и устройства);
- гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия; патроны к нему;
- животные и растения;
- непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

При обмене качественных товаров потребитель не вправе требовать возмещения убытков (расходов по доставке товара продавцу и др.). При возврате уплаченной суммы перерасчет не производится, если цена на товар, аналогичный товару потребителя, изменилась.