

ГРАЖДАНСКОЕ ПРАВО

Савченко Е.Я.

**ПРАВО ПОТРЕБИТЕЛЯ НА ИНФОРМАЦИЮ В СВЕТЕ ЗАКОНА РФ
«О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

В статье в проблемном ключе освещается одно из самых важных и проблемных прав потребителей, нарушение которого вызывает большое количество судебных споров и требует его детального изучения с позиции не только теории, но и практики.

Ключевые слова: потребитель, права потребителей, право на информацию, товар, работа, услуга, реклама.

Одним из основных критериев потребительского выбора является информация. Лишь на основе достоверной и полной информации человек может выбрать товар (работу, услугу), обладающие необходимыми ему качествами.

Право потребителя на информацию было законодательно закреплено еще в Законе СССР «О защите прав потребителей». С ростом возможностей для потребительского выбора выросло и значение информации, получаемой потребителем. Расширились возможности для недобросовестных продавцов извлекать дополнительные прибыли, нарушая право потребителя на информацию. Поэтому в новой редакции российского Закона «О защите прав потребителей» это право конкретизировано и расширено¹.

Прежде всего, Закон устанавливает общие требования к информации. В соответствии со статьей 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг). Иными словами, потребитель имеет право знать, что именно ему предлагается, кто предлагает, и когда он (потребитель) может получить предлагаемое.

Под необходимой информацией понимается, прежде всего, ее полнота. Поскольку потребитель, как правило, не имеет специальных знаний о приобретаемом товаре (работе, услуге), объем предоставленной информации должен позволить потребителю оценить необходимость приобретения

именно этого товара, а также использовать товар по назначению без помощи профессионалов.

Закон устанавливает право потребителя на информацию по широкому кругу вопросов, включая ту, которая непосредственно не связана с товаром (работой, услугой). Юридическое значение и ответственность за нарушение права потребителя на различные виды информации не идентичны. Вопросам информации в Законе посвящено пять статей, что указывает на большое значение, которое придает законодатель этому праву потребителя.

Впервые провозглашая на законодательном уровне право потребителя на информацию, Закон предусматривает ее состав, качество, момент доведения до потребителя и язык, а также лиц, обязанных предоставлять соответствующую информацию².

Закон не раскрывает содержание понятия «необходимая информация», поэтому при возникновении споров, очевидно, следует исходить из обычно предъявляемых требований, имея в виду, прежде всего интересы потребителя. Однако в это понятие, безусловно, должна быть включена информация, которая в соответствии с Законом является обязательной. Важно подчеркнуть, что наличие у потребителя права требовать предоставления указанной информации означает одновременно обязанность соответствующих организаций предоставить ее. Невыполнение этой обязанности может повлечь ответственность виновных в соответствии со специальными или общими нормами законодательства. Закон

устанавливает, что способы доведения информации до потребителя определяются спецификой отдельных сфер обслуживания, но, во всяком случае, она должна быть доведена в наглядной и доступной форме. Специфика доведения информации обычно определяется в правилах торговли отдельными видами товаров (видах договора купли-продажи) и правилах оказания различных услуг. Информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке, а дополнительно на государственных языках субъектов РФ и родных языках народов РФ. Необходимость предоставления информации на других (кроме русского) языках определяется изготовителем (исполнителем, продавцом), исходя из местных условий в соответствии с законодательством субъектов РФ.

В соответствии со ст. 8 Закона потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), об изготовителе (исполнителе, продавце), а также о порядке приобретения товаров (работ, услуг).

Закон устанавливает перечень сведений, которые в обязательном порядке должны быть предоставлены потребителю. Условно их можно разделить на три группы (каждой группе Закон уделяет особое внимание в отдельных статьях).

1. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавце)

В соответствии со ст. 9 Закона «О защите прав потребителей» информация об изготовителе (исполнителе, продавце) должна содержать следующие сведения:

фирменное наименование (наименование) организации;
место ее нахождения (адрес);
режим работы организации.

Продавец (исполнитель) размещает указанную информацию на вывеске. Информация об изготовителе должна быть указана в документах, сопровождающих товар, на его упаковке, или доведена до потребителя иными способами.

Изготовитель (исполнитель, продавец) – индивидуальный предприниматель – должен предоставить потребителю информацию

о государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Если вид (виды) деятельности, осуществляемой изготовителем (исполнителем, продавцом), подлежит лицензированию и (или) исполнитель имеет государственную аккредитацию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии и (или) номере свидетельства о государственной аккредитации, сроках действия лицензии и (или) указанного свидетельства, а также информация об органе, выдавшем лицензию и (или) указанное свидетельство.

В соответствии со ст. 54 ГК РФ наименование предприятия обязательно должно содержать указание на его организационно-правовую форму, поскольку от организационно-правовой формы зависит объем ответственности предприятия³.

2. Сведения о товарах (работах, услугах)

Согласно ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.

Информация о товарах (работах, услугах) в обязательном порядке должна содержать:

наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), в отношении продуктов питания сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением

генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг);

гарантийный срок, если он установлен;

правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);

срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с данным Законом, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары (работы) по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера);

информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг);

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.

Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранился

недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Данная информация доводится до сведения потребителей в технической документации, прилагаемой к товарам (работам, услугам), на этикетках, маркировкой или иным способом, принятым для отдельных видов товаров (работ, услуг). Информация об обязательном подтверждении соответствия товаров предоставляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

Закон РФ «О защите прав потребителей» устанавливает, что основная задача предоставления информации о товаре – обеспечение его компетентного выбора. Компетентность выбора обеспечивается предоставлением информации о назначении товара, его качестве, условиях использования, гарантиях и так далее. Продавец (изготовитель) сам должен определять необходимый объем этой информации, памятуя о своей ответственности за неполноту предоставленной информации.

По отдельным видам товаров перечень информации и способы ее доведения до потребителя могут устанавливаться постановлениями Правительства РФ. Правительство РФ постановлением от 27 декабря 1996 г. № 1575 запретило с 1 мая 1997 г. продажу на территории Российской Федерации импортных продуктов питания без информации о них на русском языке. Аналогичный порядок введен другим постановлением с 1 июля 1998 года в отношении непродовольственных товаров. Наличие такой информации должны обеспечить организации и индивидуальные предприниматели, которые осуществляют импорт товаров в Россию.

Недостовверный перевод информации об импортных товарах на русский язык рассматривается как предоставление недостоверной информации.

Непредоставление информации о предприятиях, выполняющих функции изготовителя или продавца для рассмотрения претензий потребителей, ремонта и технического обслуживания товаров является нарушением права потребителя на обеспечение возможности использования товара по назначению и права на информацию, что может повлечь ответственность изготовителя и продавца.

В соответствии с пунктом 12 Правил продажи отдельных видов товаров продавец обязан довести до сведения покупателя информацию о подтверждении соответствия товаров установленным требованиям путем их маркировки знаком соответствия и ознакомить потребителя по его требованию с одним из следующих документов: сертификатом или декларацией о соответствии; копией сертификата, заверенной держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, его выдавшим; товаро-сопроводительными документами, оформленными изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащими по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию и орган, ее зарегистрировавший)⁴. Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

Важность для потребителя достоверной и полной информации о товаре, а также об изготовителе (продавце) подчеркивается установлением в Законе РФ «О защите прав потребителей» специальной ответственности за правонарушения в данной области. Эта ответственность является гражданско-правовой ответственностью предпринимателей.

В соответствии со ст. 12 Закона РФ «О защите прав потребителей», если потребителю не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе,

услуге), он вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора, а если договор заключен, в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков.

При отказе от исполнения договора потребитель обязан вернуть товар (результат работы, услуги, если это возможно по их характеру) продавцу (исполнителю).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) несет ответственность, предусмотренную пп. 1–4 ст. 18 или п. 1 ст. 29 Закона, за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи потребителю вследствие отсутствия у него такой информации.

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда в порядке, предусмотренном ст. 14 Закона, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги).

3. Сведения о режиме работы продавца (исполнителя)

Согласно ст. 11 Закона РФ «О защите прав потребителей» режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания потребителей устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления; для других организаций, а также для индивидуальных предпринимателей устанавливается ими самостоятельно.

Режим работы доводится до сведения потребителей и должен соответствовать установленному.

Режим работы продавца (исполнителя) должен включать:

выходные дни,
время начала и окончания работы,
время обеденного и иных перерывов в работе.

Режим работы доводится до сведения потребителей на вывеске.

В случае нарушения режима работы потребитель может обращаться с жалобой в территориальные антимонопольные органы, которые в отношении продавца (исполнителя) могут применить различные санкции (от наложения штрафа и до приостановки действия лицензии и даже до ликвидации предприятия, постоянно нарушающего режим работы).

Кроме необходимой информации о товарах (работах, услугах), о продавце (изготовителе, исполнителе) и режиме его работы существуют и *другие виды информации* для потребителя. Наиболее важными и распространенными видами такой информации являются: *договор, реклама, независимая информация*.

Договор, который предлагают заключить потребителю, например при оказании туристических услуг, тоже является информацией для него. Ему нужно внимательно изучить условия предлагаемого договора, и убедиться, что все эти условия понятны, и только потом подписывать. Перед подписанием некоторых видов договоров (например, договор долевого участия в строительстве, договор на

оказание финансовых услуг и др.) имеет смысл предварительно проконсультироваться со специалистом. Согласно статье 16 Закона РФ «О защите прав потребителей» условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными и возникшие в связи с исполнением такого договора убытки у потребителя подлежат возмещению.

Реклама – это тоже информация для потребителя, и к ней применяются все требования Закона РФ «О защите прав потребителей», т. е., если в результате ненадлежащей информации, содержащейся в рекламе, потребителю причинены убытки, то они должны быть ему возмещены.

Публичная оферта – это реклама, в которой потребителю предлагают заключить сделку на определенных условиях. Например, в рекламе сказано, что в магазине «Всё для Вас» до 1 ноября предоставляется скидка 5% на все товары. Это – публичная оферта. В случае публичной оферты потребитель вправе потребовать от продавца заключения сделки (на объявленных в рекламе условиях).

Ненадлежащая реклама – это:
недобросовестная,
недостоверная,
неэтичная,
заведомо ложная,
иная реклама, если в ней допущены нарушения требований к ее содержанию, времени, месту и способу распространения.
Законодательством РФ запрещается распространение ненадлежащей рекламы⁵.

Примечания

1. О защите прав потребителей : федер. закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 // Собрание законодательства РФ. – 1996. – № 3. – Ст. 140.
2. Комментарий к Закону РФ «О защите прав потребителей» / Я. Е. Парций. М. : Юрайт-Издат, 2006. – С. 23.
3. Гражданский кодекс РФ. Часть первая : федер. закон от 30 ноября 1994 г. № 217-ФЗ // Собрание законодательства РФ. – 1994. – № 32. – Ст. 3301.
4. Об утверждении правил продажи отдельных видов товаров : постановл. Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 // Рос. газета. – 1998. – 4 февраля.
5. О рекламе : федер. закон от 13 марта 2006 г. № 38-ФЗ // Рос. газета. – 2006. – 15 марта.

Савченко Елена Яковлевна, доцент кафедры государственных и гражданско-правовых дисциплин факультета Подготовки сотрудников правоохранительных органов Южно-Уральского государственного университета (Национального исследовательского университета).