



СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
SIBERIAN FEDERAL UNIVERSITY

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ СООТВЕТСТВИЯ ПРОДУКЦИИ И УСЛУГ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ



ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ

УДК 006.063(07)
ББК 65.30-823.2я73
П446

Рецензенты:

В.Н. Моргун, доктор биологических наук, профессор, директор
ФБУ «Красноярский ЦСМ»;

Е.В. Чуева, начальник Центра сертификации, стандартизации и испытаний КГАУ «КРИТБИ»

П446 **Подтверждение соответствия продукции и услуг : учеб. пособие / В.С. Секацкий, Н.В. Мерзликина, Ю.А. Пикалов, Я.Ю. Пикалов. — Красноярск : Сиб. федер. ун-т, 2019. — 272 с. ISBN 978-5-7638-4095-7**

Приведены основные нормативно-правовые материалы по подтверждению соответствия продукции и услуг. Рассмотрены вопросы по обязательному и добровольному подтверждению соответствия. Даны практические рекомендации, необходимые для выполнения работ при подготовке и проведении сертификации и декларирования продукции.

Предназначено для бакалавров направлений подготовки 27.03.01 «Стандартизация и метрология» и 27.03.02 «Управление качеством» (укрупненная группа 27.00.00 «Управление в технических системах»), а также может быть использовано преподавателями, аспирантами, магистрантами и студентами других специальностей при изучении вопросов, связанных с подтверждением соответствия.

Электронный вариант издания см.:
<http://catalog.sfu-kras.ru>

УДК 006.063(07)
ББК 65.30-823.2я73

ISBN 978-5-7638-4095-7

© Сибирский федеральный университет, 2019

ВВЕДЕНИЕ

Важным фактором повышения уровня жизни населения является целенаправленная работа по повышению качества товаров и услуг, реализуемых на потребительском рынке. Наибольшее доверие оказывается фирмам, которые имеют сертификаты соответствия на продукцию, услугу или систему качества. Сертификация или декларирование представляют собой процесс, с помощью которого происходит подтверждение соответствия продукции определенным требованиям по безопасности и качеству.

Подтверждение соответствия обусловлено тем, что потребители все большее внимание обращают уже не на стоимость товара или услуги, а на качество. Представить себе современный мир без сертификации или декларирования довольно сложно. Может показаться, что сертификация необходима только для того, чтобы организации, занимающиеся сертификацией, получали прибыль и создавали рабочие места, однако это не совсем так. При отсутствии сертификации возникнет настоящий хаос. Производители получат возможность уменьшать себестоимость своей продукции за счет ухудшения качества и, что гораздо важнее, безопасности. Таким образом, рынок заполнит поток продукции опасной или низкого качества.

В России сертификация становится неотъемлемой частью современного механизма экономики страны. В 1992 г. Законом РФ «О защите прав потребителей» была введена обязательная сертификация как единственная форма оценки соответствия продукции обязательным требованиям государственных стандартов и приравняемых к ним нормативных документов. Ее задачей была защита рынка от хлынувшего на него потока недоброкачественных и опасных товаров.

Госстандарту России было поручено оперативно сформировать систему сертификации продукции и услуг. За короткий

период, значительно меньший, чем в Европе [3], была разработана нормативно-методическая база, подготовлено необходимое количество квалифицированных экспертов, создана сеть испытательных лабораторий и органов по сертификации. Всё это позволило ввести в действие систему сертификации, которая во многих случаях достаточно успешно выполняет свои защитные функции.

За прошедшее с 1992 г. время характер рынка существенно изменился. Изменилось и отношение к нему производителей: в некоторых случаях сертификация становится барьером для поставки на российский рынок небезопасной продукции. Естественно, с изменением рынка должна меняться и сертификация: защищая потребителя, она в то же время должна становиться более гибкой и дружественной по отношению к изготовителю и поставщику.

На сегодняшний день сертификация в России достигла определённого базового уровня: созданы правовая, нормативная и организационная основы сертификации и стабильно, в больших объёмах, проводится практическая работа многочисленными органами по сертификации и испытательными лабораториями.

В области обязательной сертификации предложены более гибкие способы подтверждения соответствия (схемы сертификации), в практику вводится обязательное применение знака соответствия и другие меры, направленные на повышение эффективности сертификации. Широкое применение находит декларирование продукции.

Сертификация затрагивает интересы, зачастую противоположные, различных социальных групп. С одной стороны, она является инструментом защиты интересов граждан и общества в целом, а с другой — требует дополнительных затрат средств и времени производителей, увеличивает сроки оборота их капиталов, замедляет хозяйственное маневрирование. Все это относится и к зарубежным поставщикам и производителям продукции [4].

Очевидно, что при выборе путей развития сертификации решающим критерием должен быть разумный баланс интересов участников этого процесса, определяемый с точки зрения риска общества и эффективности экономики. В свою очередь, стремление России интегрироваться в мировую экономику, вступление во Всемирную торговую организацию ставит задачи

гармонизации деятельности по сертификации, в целом по контролю безопасности и качества продукции с общепринятыми в мировой практике процедурами и нормами.

Сертификация является относительно новой и необходимой для нашей страны деятельностью, которая требует подготовленных в данной области кадров, способных решать производственные задачи.

1. ПОТРЕБИТЕЛИ И ИХ ПРАВА

Россия законодательно провозгласила основные права и интересы потребителей, которые соответствуют международно-правовым стандартам в данной сфере. Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300–1 «О защите прав потребителей» [34] определил круг прав потребителей, установил механизм реализации этих прав. Кроме того, на защите прав и интересов граждан стоят все виды российского законодательства: конституционное, гражданское, административное, уголовное. Вследствие изменений законодательства и возникновения новых тенденций на потребительском рынке (появление новых товаров, развитие различных видов работ и услуг и глобальной интернетизации) вопросы защиты прав потребителей особенно актуальны [2].

В настоящее время в Российской Федерации, с одной стороны, существует потребительское законодательство, а с другой — создана и действует национальная система защиты прав потребителей, которая представляет собой совокупность федеральных органов исполнительной власти, общественных объединений потребителей.

Федеральный закон «О защите прав потребителей» — один из самых часто применяемых российских законов. Важность и необходимость закона не вызывает сомнения, поскольку, правильно пользуясь этим законом, можно найти правовую защиту от недобросовестных продавцов, исполнителей и производителей, думающих о собственном обогащении, а не об интересах тех, для кого предназначены их услуги и товары.

Проблема заключается в том, что люди имеют неполное представление о тех правах, которые закреплены в Законе о защите прав потребителей, который написан сложным юридическим языком, разобрать его способен не каждый человек. Незнанием потребителями своих прав пользуются продавцы, которым потребители часто доверяют.

В Закон «О защите прав потребителей» постоянно вносятся коррективы, изменения, дополнения. Он все еще находится в стадии формирования, поэтому необходимо следить за его стремительным развитием.

По данным ежегодных социологических опросов, свыше 80 % российских граждан хотя бы раз в год сталкиваются с нарушениями их потребительских прав, которые причиняют ущерб здоровью (22 %), материальные убытки (62 %), моральный вред (53 %).

В последние десятилетия в нашей стране проводится активная политика по защите прав потребителей товаров (работ, услуг), что обусловлено экономическим положением России, которое можно охарактеризовать как этап становления рыночной экономики, где пока не сформирована цивилизованная система взаимоотношений продавцов, производителей и потребителей. Именно в этот период потребитель наиболее уязвим и нуждается в усиленных формах защиты со стороны государства.

1.1. Основные понятия

Каждый гражданин Российской Федерации является потребителем. Приобретая товары и оплачивая работы и услуги, он вступает в правоотношения с предпринимателями, производящими и реализующими эти товары, выполняющими работы и оказывающими услуги. В отношениях между потребителями и изготовителями (исполнителями, продавцами) потребитель изначально выступает субъектом, юридически менее защищенным.

Потребители — это граждане, собирающиеся купить или же заказать товар, услугу для семейных, личных и других собственных нужд, не связанных с предпринимательской или иной коммерческой деятельностью. Потребителем не может являться лицо, которое совершило покупку или воспользовалось платной услугой для использования ее в производстве или в целях личного обогащения.

Потребители — это люди, которые пользуются услугой или товаром, приобретенным в личных целях. Например, проживание в гостинице по командировочному удостоверению или услуга по перевозке. То есть под определение попадает не только

человек, оплативший товар или услугу, но и тот, который их использует для личных нужд.

В Законе используются следующие понятия:

потребитель — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Из этого определения следует, что Закон применяется лишь к тем отношениям, одной из сторон которых является гражданин — физическое лицо. При этом права граждан Российской Федерации, иностранцев и лиц без гражданства защищаются Законом одинаково. В тех случаях, когда товары или услуги приобретаются юридическим лицом, применяются нормы общегражданского законодательства. Столь очевидное разграничение возможностей защиты прав граждан и юридических лиц объясняется тем, что интересы предприятия всегда защищают профессионалы (юристы, экономисты и т. д.). Потребитель, как правило, такой профессиональной поддержки не имеет и вынужден защищать свои права самостоятельно. В такой ситуации государство принимает на себя обязанности отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства, создания специализированных органов, призванных осуществлять контроль за соблюдением этого законодательства, и т. д.

При рассмотрении понятия «потребитель» следует также обратить внимание на тот факт, что Закон считает потребителем не только гражданина, который приобретает товар (услугу), но и того, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется (например, когда товар был подарен).

Потребителем считается не только гражданин, уже приобретший товар (работу или услугу) и использующий его (ее), но и тот, кто только собирается это сделать. Это означает, что человек является потребителем уже тогда, когда обращается к продавцу с просьбой показать товар и рассказать о его свойствах. Отказ продавца в данной ситуации может расцениваться как нарушение Закона. Важным представляется включение в понятие «потребитель» граждан, которые только собираются приобрести товар либо заказать услугу. Это позволяет им ознакомиться с товаром, получить информацию об условиях его продажи, изготовителе и т. д. В отдельных случаях для приобретения статуса потребителя гражданин должен заключить индивидуальный

договор с продавцом (например, при покупке билета на самолет, поезд и т. д.). Потребителем не может считаться гражданин, приобретающий товар (заказывающий работы, услуги) для организаций и за их счет с целью использования в производстве;

изготовитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. Закон может применяться и к отношениям с участием государственных организаций, если эти организации оказывают потребителям услуги или продают им товары. Помимо организаций изготовителем (продавцом, исполнителем) может выступать и индивидуальный предприниматель. Организация признается изготовителем лишь в том случае, если она производит товары для реализации их потребителям. Если же предприятие не имеет намерения продавать производимый товар гражданам-потребителям, действие настоящего Закона на него не распространяется;

исполнитель — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

продавец — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. Продавцом в соответствии с рассматриваемым Законом является лишь та организация, которая реализует потребителям товары по договору купли-продажи. Если же товар получен в организации каким-либо другим путем (например, по договору мены, подряда и т. д.), нормы потребительского законодательства к отношениям сторон применяться не будут;

недостаток товара (работы, услуги) — несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора (при их отсутствии или неполноте условий обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию;

существенный недостаток товара (работы, услуги) — неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть

устранен без несоразмерных расходов или затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки;

безопасность товара (работы, услуги) — 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);

импортер — организация независимо от организационно-правовой формы или индивидуальный предприниматель, осуществляющие импорт товара для его последующей реализации на территории Российской Федерации.

1.2. Право потребителей на просвещение

Право на просвещение является одним из главных прав потребителя. Знания — это универсальный инструмент, которым можно пользоваться на протяжении всей жизни и в любой ситуации. Человек, который знает свои права, уже защищен, и чем раньше будут получены такие знания, тем лучше. Поскольку в отношении, регулируемые Законом «О защите прав потребителей», каждый человек вступает гораздо раньше, чем в любые другие правоотношения, просвещение субъектов потребительских отношений выступает актуальной проблемой в современном обществе.

В Законе сказано, что «право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав» (рис. 1.1).

Как показывает практика, потребители, как правило, демонстрируют слабое знание своих прав, в этой связи закон содержит норму, обеспечивающую реализацию права путем включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и программы. Данное право реализуется путем преподавания соответствующего курса в различных учебных заведениях.

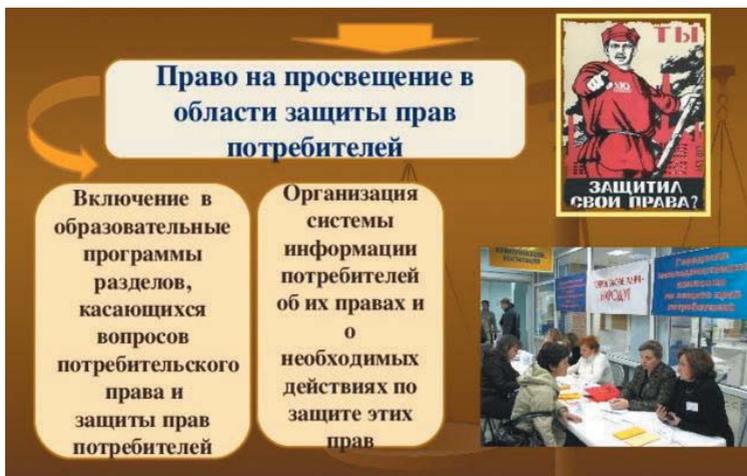


Рис. 1.1. Право потребителей на просвещение

Кроме знаний своих прав, полученных в учебных заведениях, для просвещения потребителей создана система информирования потребителей об их правах путем проведения консультаций, семинаров государственными, муниципальными органами и общественными организациями потребителей, издания соответствующих журналов и другой литературы и т. п. На уровне федеральных органов исполнительной власти решающую роль в деле правовой осведомленности граждан о своих потребительских правах играет Роспотребнадзор, который определяет основные направления деятельности по повышению уровня правовых знаний граждан в области защиты прав потребителей.

1.3. Право потребителей на качество

Получение товаров (работ, услуг) надлежащего качества является одним из важнейших прав потребителя, предусмотренных действующим законодательством.

Закон «О защите прав потребителей» устанавливает, что продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), качество которого соответствует договору

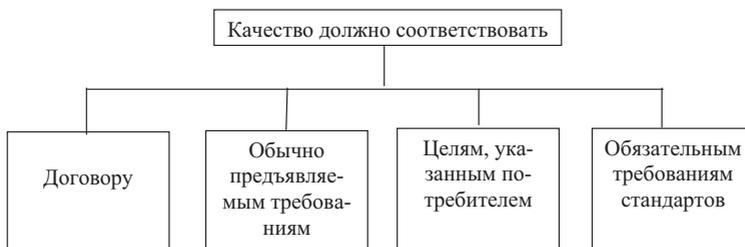


Рис. 1.2. Права потребителей на качество товара

(рис. 1.2.). Это означает, что если стороны договорились о качестве товара, то нарушение этих договоренностей будет рассматриваться как нарушение договора.

Если стороны специально не оговаривали условия о качестве, то потребителю должен быть передан товар (работа, услуга), качество которого соответствует обычно предъявляемым требованиям к такого рода товарам. При этом переданный товар должен быть пригодным для использования по назначению.

Если же потребитель при заключении договора поставил продавца (исполнителя) в известность о конкретных целях приобретения товара (услуги), то невозможность использования товара (услуги, работы) для необходимых потребителю целей будет считаться недостатком товара.

Однако требования к качеству товара не исчерпываются теми, которые установлены в договоре по соглашению сторон. Обязательные требования к качеству некоторых товаров могут устанавливаться в стандартах. Если предметом договора является товар (работа, услуга), качество которого должно соответствовать обязательным требованиям стандартов, то переданный потребителю товар (услуга, работа) должен соответствовать этим требованиям.

Право потребителя на качество товара (работы) предполагает не только передачу потребителю качественного товара, но и устанавливает гарантии поддержания этого товара в работоспособном состоянии, а также возлагает на производителя (исполнителя) определенные обязательства перед потребителем в этой сфере.

Закон вводит понятие «срок службы», определяя его как период времени, в течение которого изготовитель (исполнитель)

обязуется обеспечить потребителю возможность использовать товар (работу) по назначению и несет ответственность перед потребителем за возникшие в товаре существенные недостатки, возникшие по его вине. Этот срок может определяться как временным периодом, так и другими единицами измерения (километрами, метрами и т. д.), применяемыми в зависимости от специфики данного вида товара. Продолжительность срока службы определяется изготовителем исходя из видов используемых материалов, технологических возможностей, конструктивных особенностей, способа обработки, поэтому могут встречаться товары одного вида с разными сроками годности, произведенные разными изготовителями.

Однако установление срока службы является правом, а не обязанностью изготовителя. Если изготовитель не считает необходимым устанавливать срок службы на производимый товар, то в соответствии с установленными Законом требованиями он будет нести ответственность за вред, причиненный товаром в течение десяти лет со дня передачи товара потребителю.

Исходя из интересов безопасности граждан Закон устанавливает правило: если товар (работа) по истечении определенного времени может представлять опасность для жизни, здоровья или имущества потребителей, то установление срока службы на эти товары (результаты работ) становится обязательным требованием для изготовителя.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать **срок годности** — период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.

Таким образом, на товары (результаты работ), использование которых по истечении определенного срока представляет опасность для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды или может причинить вред имуществу потребителей, устанавливается срок службы (годности).

Цель установления этих сроков состоит в том, что использование соответствующих товаров по прямому назначению за их пределами недопустимо или даже невозможно ввиду достижения предельного технического состояния или приобретения каких-либо вредных качеств, в результате их использование становится опасным.

Сроки службы устанавливаются обычно для машин, приборов и других товаров длительного пользования, а срок годности — для пищевых продуктов, лекарств и т. п. В течение этого срока изготовитель (исполнитель) несет определенные обязанности, направленные на обеспечение возможности использования продукции, и ответственность за их неисполнение или не надлежащее исполнение.

Продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается. Своеобразной разновидностью срока годности является срок реализации, который устанавливается для ряда скоропортящихся товаров (молочные, кондитерские изделия и т. д.). Предельный срок реализации указывается на упаковке, таре, в накладной. Товары с истекшим сроком реализации считаются утратившими свои потребительские свойства и не могут быть реализованы потребителю. Закон не устанавливает, кем определяется срок годности.

Закон «О защите прав потребителей» предусматривает право изготовителя (исполнителя) кроме сроков службы или сроков годности устанавливать на товар **гарантийный срок**. Гарантийный срок — это период времени, в течение которого изготовитель принимает на себя повышенные обязательства перед потребителями, например, обязуется за свой счет устранить возникшие недостатки, а в отдельных случаях и заменить товар на новый.

Гарантийные сроки исчисляются со дня продажи товара потребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.

При продаже товаров по образцам, по почте, а также в других случаях, когда момент заключения договора купли-продажи не совпадает с передачей товара потребителю, эти сроки исчисляются со дня доставки товара потребителю, а если товары нуждаются в специальной установке (подключении или сборке) — со дня их производства.

Гарантийные сроки на результаты работ, услуг должны исчисляться со дня принятия работы (услуги) потребителем, а в случае несвоевременного ее принятия по вине потребителя — со дня установленного договором срока исполнения услуги.

Закон предоставляет продавцам право установления дополнительной гарантии. Эта гарантия может быть установлена только сверх гарантийного срока, установленного изготовителем. Продавец имеет право установить дополнительную оплату

за право пользоваться гарантией и предоставить потребителю возможность приобрести товар с дополнительной гарантией или без нее.

Как правило, товары приобретаются для длительного пользования и потребителю безразлично, кто и как будет обслуживать товар после окончания гарантийного срока. Охраняя интересы граждан, Закон возлагает на изготовителя определенные обязанности по обеспечению послегарантийного обслуживания товара.

В соответствии с требованиями Закона изготовитель обязан обеспечить ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации запасных частей в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение установленного изготовителем срока службы или в течение десяти лет с момента снятия товара с производства, если срок службы не установлен.

Если предприятие-изготовитель товара этих обязанностей не выполняет и потребитель сталкивается с невозможностью отремонтировать товар, у него возникают дополнительные права, например, право на устранение недостатков за счет изготовителя, а в некоторых ситуациях — и на замену товара.

1.4. Право потребителя на безопасность товара

Безопасность использования товара, работы или услуги (далее — товара) является одной из важнейших обязанностей изготовителя или исполнителя (далее — изготовителя). Требования к товарам, обеспечивающие их безопасность, устанавливаются либо непосредственно законом, либо в порядке, установленном законом (например, стандартами).

Право потребителей на безопасность означает, что товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации должен быть безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды и не причинять вреда имуществу потребителя (рис. 1.3).

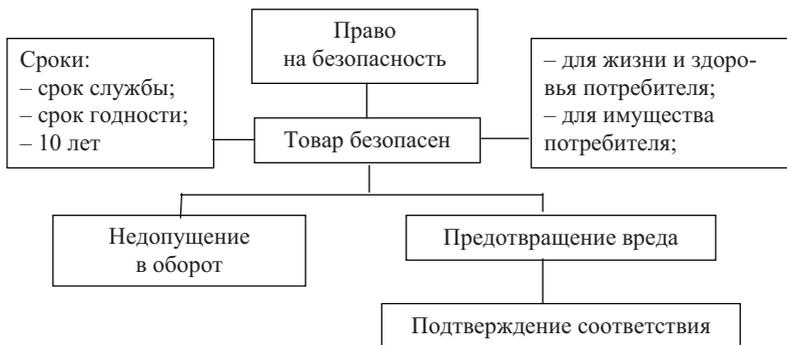


Рис. 1.3. Право потребителя на безопасность товара

Безопасность должна обеспечиваться при разработке и изготовлении товаров путем ремонта и технического обслуживания. Ответственность за определение необходимости и разработку специальных правил несет изготовитель. Это обстоятельство важно, поскольку распределение обязанностей между государственными органами, изготовителями и продавцом может иметь существенное значение при определении ответственного за причиненный вред лица в том случае, если специальные правила не были разработаны, утверждены, доведены до потребителя либо оказались недостаточными или не были утверждены требования к продукции по ее безопасности.

Безопасность использования товаров обеспечивается, во-первых, путем недопущения поступления в оборот товаров, которые могут причинить потребителям вред, и, во-вторых, организацией мероприятий, направленных на предотвращение нанесения вреда товарами, которые уже реализуются потребителям.

С целью недопущения поступления в оборот товаров, которые могут причинить потребителям вред, устанавливаются обязательные требования, которым должны соответствовать товары, 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 подтверждения соответствия. Сертификация — это процесс подтверждения уполномоченным государственным органом соответствия качества товаров требованиям стандартов.

Перечни товаров, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, приведены в технических регламентах. Товары, подлежащие обязательной сертификации или декларированию, не могут реализовываться без сертификата или декларации. Ответственность несет продавец.

Закон требует не только довести до сведения потребителя специальные правила использования, транспортировки, хранения и утилизации товаров, но и предупредить его о продолжительности срока службы (годности) изделия (т. е. о его потенциальной опасности после истечения указанного срока), необходимые действия по его истечении и возможных последствиях в случае не выполнения этих действий. Предупреждение должно быть сделано продавцом (исполнителем) в порядке, установленном Законом для предоставления потребителю информации о продукции. В случае, если изготовитель не обеспечит безопасность товаров в течение установленных сроков, он обязан возместить потребителю причиненные убытки. В соответствии с требованиями действующего законодательства вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителей, возмещается в полном объеме.

При причинении вреда здоровью потребителя возмещению подлежат утраченный заработок или его часть, размер которого рассчитывается по правилам, установленным ГК РФ; расходы на лечение, дополнительное питание, санаторно-курортное лечение, протезирование, а также другие расходы, вызванные повреждением здоровья.

Если повреждено либо уничтожено имущество потребителя, то ему должна быть предоставлена вещь того же рода и качества или восстановлено поврежденное имущество. В случае, когда этого сделать нельзя, потребителю должны быть возмещены убытки. Под убытками понимается стоимость утраченного имущества, расходы, которые произвел или должен будет произвести потребитель в связи с утратой имущества (реальный ущерб), а также неполученные доходы, которые получил бы пострадавший потребитель, если бы его право на безопасность товара (работы) не было нарушено (упущенная выгода).

1.5. Право потребителя на информацию

Потребитель не способен компетентно оценивать информацию о качестве, безопасности и иных потребительских свойствах товаров и услуг, предоставляемую продавцами (изготовителями, исполнителями). В силу отсутствия специальных познаний в области юриспруденции потребитель не способен самостоятельно защитить свои права.

Закон устанавливает право потребителя на получение информации по ряду вопросов, включая информацию, непосредственно не связанную с качеством товара.

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.

1. Сведения об изготовителе (исполнителе, продавце)

В соответствии с требованиями Закона информация об изготовителе (продавце, исполнителе) должна содержать следующие сведения:

- фирменное название (наименование) организации;
- место нахождения организации (юридический адрес);
- режим работы организации.

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, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе, выдавшем эту лицензию.

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 предприятия.

2. Сведения о товаре (работе, услуге)

В обязанности изготовителя (исполнителя, продавца) входит своевременное предоставление потребителю необходимой

и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора.

В Законе установлено, что информация должна предоставляться на русском языке, а по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца) дополнительно на государственных языках субъектов Федерации или родных языках народов России.

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

- обозначения стандартов, обязательным требованиям которых должны соответствовать товары (работы, услуги);
- сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг), а в отношении продуктов питания — сведения о составе (в том числе перечень использованных в процессе их изготовления иных продуктов питания и пищевых добавок), о весе и об объеме, о калорийности продуктов питания, о содержании в них вредных для здоровья веществ в сравнении с обязательными требованиями стандартов, а также противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать противопоказания для применения при отдельных видах заболеваний, утверждается Правительством Российской Федерации;
- цену 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 настоящим 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;
- информацию об обязательном подтверждении соответствия отдельных категорий товаров (работ, услуг);
- 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 устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

Закон не только предусматривает обязанность продавца (изготовителя, исполнителя) предоставить потребителю информацию о себе и о реализуемых товарах (услугах), но и устанавливает ответственность за нарушение этих обязанностей.

Так, если продавец (исполнитель) не предоставил покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), то потребитель может потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

- соразмерного уменьшения покупной цены;
- замены на товар аналогичной марки (модели, артикула);
- замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

- расторжения договора купли-продажи. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

В том случае, если вследствие непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) был нанесен вред жизни, здоровью и имуществу потребителя, последний вправе потребовать возмещения такого вреда в полном объеме вне зависимости от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.

1.6. Право на возмещение ущерба

За нарушение прав потребителей изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) несет ответственность, предусмотренную Законом или договором.

Если иное не установлено Законом или договором, убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени).

Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем.

Изготовитель (исполнитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер) освобождается от ответственности за неисполнение обязательств или за ненадлежащее исполнение обязательств, если докажет, что неисполнение обязательств или их ненадлежащее исполнение произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом.

Ущерб, причиненный потребителю, может быть материальным и моральным.

1. Имущественная ответственность за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги)

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме.

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.

Вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя, подлежит возмещению, если вред причинен в течение установленного срока службы или срока годности товара (работы). Вред, причиненный вследствие недостатков товара, подлежит возмещению продавцом или изготовителем товара по выбору потерпевшего. Вред, причиненный вследствие недостатков работы или услуги, подлежит возмещению исполнителем.

Довольно часто товар (работа или услуга) причиняет вред лицам, которые никак не связаны с производителем этого товара (так, при возгорании телевизора вред может быть нанесен не только имуществу владельца телевизора, но и имуществу и даже жизни и здоровью других лиц). Закон предусматривает такие ситуации и позволяет требовать возмещения вреда, причем

в полном объеме, любым потерпевшим, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с причинителем вреда. Правила возмещения вреда жизни и здоровью гражданина установлены действующим гражданским законодательством (в частности, нормами гл. 59 ГК РФ [27]).

Когда речь идет об убытках, то под ними понимается стоимость утраченного имущества, расходы, которые произвел или должен будет произвести потребитель в связи с утратой имущества (реальный ущерб), а также доходы, которые получил бы пострадавший потребитель, если бы его право на безопасность товара (работы) не было бы нарушено (упущенная выгода).

2. Компенсация морального вреда

Моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом, уполномоченной организацией или уполномоченным индивидуальным предпринимателем, импортером) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины. Размер компенсации морального вреда определяется судом и не зависит от размера возмещения имущественного вреда.

Одним из первых законов, предусмотревших возможность взыскания компенсации за причиненный моральный вред, является Закон «О защите прав потребителей». Понятие «моральный вред» закреплено в ст. 151 ГК РФ, где под моральным вредом понимаются физические или нравственные страдания, причиненные гражданину нарушением его прав.

Есть мнение, основанное на закреплённом в законодательстве праве суда определять размер компенсации, что компенсация морального вреда может производиться только в судебном порядке. Очевидно, что это не так. Для того чтобы возникло право на компенсацию, необходимо наличие только двух условий: во-первых, нарушения прав потребителя, предусмотренных законодательством; во-вторых, вины причинителя вреда в нарушении этих прав.

Известны два пути разрешения конфликтов: добровольный и принудительный. Добровольным может быть и соглашение о размере компенсации морального вреда. В случае, если стороны в добровольном порядке не смогли достичь согласия, у потребителя имеет право на обращение в суд; именно тогда размер компенсации за причиненный моральный вред будет определяться судом.