

## РЕАЛИЗАЦИЯ ПРАВ И ИНТЕРЕСОВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ПРАВОВЫХ НОРМАХ

На вопрос о том, что служит непосредственным предметом защиты прав граждан, пользующихся сферой услуг, есть только один ответ – права потребителя. Право – система общеобязательных социальных норм, отношений и правил поведения, установленных или санкционированных государством и охраняемых им. Тем самым государство своей силой охраняет правовой статус личности во всех важнейших сферах общественной и личной жизни. Права потребителей – не исключение. Какие же социальные нормы, отношения и правила поведения установлены и охраняются государством на основе законодательства о защите прав потребителей? Не разобравшись в этом вопросе, гражданин не сможет сформировать полноценного правосознания. А это одна из причин существующей конфронтации между гражданами, структурами потребительского рынка и государством. К числу важнейших условий разрешения этих противоречий относятся знание гражданами основ данного законодательства, социальная уверенность в его действенности и, прежде всего, в реальной защитной силе<sup>1</sup>.

Начнем с изучения того, что составляет права потребителей международными нормами права и кыргызским законодательством посредством действия закона Кыргызской Республики «О защите прав потребителей», в котором определены следующие права потребителей:

- 1) на просвещение в области защиты прав потребителей;
- 2) на качество товара (работы, услуги);
- 3) на безопасность товара (работы, услуги);
- 4) на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), товаре (работе, услуге);
- 5) на информацию о режиме работы продавца (исполнителя);
- 6) право на личную, общественную, государственную и судебную защиту.

Отметим, что в законе предусмотрены помимо перечисленных прав право потребителя на заключение договора надлежащей формы, содержание и действительность условий договоров, ущемляющих права потребителя, а также право потребителя на свободный выбор товаров (работ, услуг), право на представительство интересов потребителя.

Рассмотрим более подробно эти права. Не повторяя вышеизложенного, отметим, что эти права могут быть полноценно реализованы лишь тогда, когда во всей системе высшего, среднего специального образования на основе соответствующих государственных стандартов будет преподаваться специальный курс изучения основ потребительских прав и их защиты. Сегодня необходимые стандарты, программы, информационные системы, учебные пособия и методические материалы есть, но их недостаточно. Отметим, что данная сфера социальных норм, отношений и поведения получила правовое оформление в нашем государстве лишь с 10 декабря 1997 года, то есть с момента принятия закона КР «О защите прав потребителей». Необходимо также сказать, что законодательство о защите прав потребителей не будет реализовано на должном уровне в нашей рыночной действительности до тех пор, пока его знание не превратится в достояние широких слоев населения. В решении этой задачи потребителю просвещению принадлежит определяющая роль.

---

<sup>1</sup> Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекций.- М.: Юрист, 2005.

Существование других прав потребителей имеет также свою историю. Поговорим о них подробнее, для этого обратимся к закону КР «О внутренней торговле в КР». Право потребителя на качество товара (работы, услуги) обязывает продавца (исполнителя) обеспечить соответствующее договору качество всего того, что он реализует потребителю. Если качество товаров (работ, услуг), сторонами конкретно не оговорено, они, как минимум, должны быть пригодны к использованию по обычному назначению. В случае если потребитель указал в договоре цели своего приобретения, обязанность продавца предоставить продукт или товар, пригодный для использования в соответствии с этими целями. Потребитель имеет возможность еще в большей степени конкретизировать свои потребности, включив в договор условие предоставления товара по образцу или описанию. Продавец обязан исполнить это условие. Наконец, продавец (исполнитель) обязан предоставить потребителю товар (работу, услугу), качество которого отвечает требованиям стандартов.<sup>2</sup>

Качество товаров (работ, услуг) состоит не только в присущих им полезных свойствах, но и в сроках, в течение которых эти полезные свойства сохраняются. Период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине, определяется как срок службы товара, работы или услуги. Его установление – право изготовителя товара (исполнителя работ) с точки зрения продолжительности срока (например, 1 год или в иных единицах измерения, скажем, пробег автомобиля в километрах). Вместе с тем, установить срок службы - это еще и обязанность изготовителя (исполнителя). Каков бы ни был срок, но он должен быть установлен, и не только по продукции в целом, но и по комплектующим изделиям, узлам, агрегатам, которые в процессе эксплуатации могут, утратив полезные свойства, через определенное время начать представлять опасность для жизни, здоровья, имущества, среды обитания потребителя.

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.

На основании закона КР «О внутренней торговле в КР» «Продажа товаров с не установленными, а также истекшими сроками годности запрещена». Изготовитель (исполнитель) вправе в рамках срока службы своих товаров (результатов работы) определить гарантийный срок. В течение этого срока изготовитель (исполнитель) должен удовлетворять требования потребителя об устранении обнаруженных им недостатков в качестве товара. Права потребителя и обязанности продавца (изготовителя, исполнителя) в таких случаях регламентируются договором (гарантийным талоном). При этом продавец вправе установить на товар сверх гарантии изготовителя или установленный законом дополнительный гарантийный срок. Это осуществляется на основании ст. 435 Гражданского кодекса КР.

Установление срока службы и гарантийного срока налагают на изготовителя (исполнителя, продавца) определенные обязательства, связанные с восстановлением качества продукции. Изготовитель обязан в течение всего срока службы обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара, поставку в торговые и ремонтные организации в необходимом ассортименте и объеме запасных частей в течение всего срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока – в течение 10 лет со дня передачи товара потребителю.

Право потребителя на безопасность товара (работы, услуги) обязывает исполнителя (изготовителя) обеспечить в течение установленного срока службы или годности товара, безопасность товара (работы, услуги) при обычных условиях его использования,

---

<sup>2</sup> Защита прав потребителей. Учебно-практическое пособие / под. ред. Дашкова Л.П. - М.: Рассвет. 2006 г.

хранения, транспортировки, утилизации для жизни, здоровья, имущества, среды, окружающей потребителя<sup>3</sup>.

Вред, возникший вследствие использования опасных товаров (работ, услуг), возмещается потребителю в соответствии с действующим законодательством. Если для этого требуется соблюдение специальных правил, изготовитель (исполнитель) обязан включить их в сопроводительную документацию к товару, указать на этикетке, маркировкой или иным способом довести до сведения потребителя.

Товары (работы, услуги), на которые законами или стандартами установлены требования, а также средства обеспечения безопасности подлежат обязательной сертификации, в соответствии с перечнями, утверждаемыми Правительством КР. Все, что внесено в данный перечень, включая продукцию импортного производства, не может быть реализовано без информации о проведении обязательной сертификации, без маркировки знаком соответствия требованиям безопасности.

Возможна ситуация, когда изготовитель (исполнитель) сертифицировал продукцию, предоставил потребителю всю необходимую информацию об обеспечении безопасного использования (хранения, транспортировки, утилизации) товара, потребитель, в свою очередь, использовал товар (результаты работы), не нарушая правил безопасности, и все же продукция причиняет вред жизни, здоровью, имуществу, среде обитания потребителя. В этом случае изготовитель (исполнитель) обязан приостановить производство опасной продукции, выяснить и устранить причины опасности, а если установить невозможно – снять такой товар с производства (это делается либо добровольно, либо по предписанию органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за безопасностью и качеством продукции).<sup>4</sup>

Продукция, представляющая опасность и находившаяся в течение какого-то времени в обращении, подлежит не только изъятию из оборота, но и отзыву от потребителей. Убытки, возникшие в связи с отзывом от потребителя, должны возмещаться изготовителем (исполнителем) в полном объеме. Так, в мировой практике в конце 2009 года произошел случай, когда известная японская фирма-производитель автомашин «Тойота» во многих странах мира начала отзыв некоторых марок автомобилей в связи с часто встречающимися и аналогично повторяющимися авариями, которые приводили во многих случаях к смерти водителей и пассажиров, совершавших поездки на автомашинах данной фирмы-производителя. Несомненно, автопроизводитель «Тойота» терпит огромные (миллиардные) денежные потери, но она вынуждена идти на это, так как ей надо сохранить свой престиж и авторитет на мировом автомобильном рынке.

Право потребителей на информацию обязывает продавцов (изготовителей, исполнителей) информировать потребителя о том, где и у кого приобретен товар (работа, услуга), что это за продукт, каковы его потребительские свойства, каков режим работы продавца (изготовителя, исполнителя).

На основании статьи 458 Гражданского кодекса КР «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, весе, объеме, калорийности продуктов питания, 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 Кыргызской Республики;
- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг);

<sup>3</sup> Катренко В.С. Правовые основы защиты интересов потребителей. Невинномысск. 1998 г.

<sup>4</sup> Парций Я.Н. О защите прав потребителей: Постатейный комментарий к закону РФ. - М.: Бек, 2005.

- гарантийный срок, если он установлен в соответствии с настоящим Законом;
- 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;
- место нахождения (юридический адрес) изготовителя (исполнителя, продавца) и место нахождения организации (организаций), уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от потребителей и производящей ремонт и техническое обслуживание товара (работы);
- сведения о сертификации товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации;
- сведения о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

Защита прав и интересов потребителей закреплены также в Законах Кыргызской Республики «О товарных знаках, знаках обслуживания и наименованиях мест происхождения товаров» «О фирменных наименованиях» информация об изготовителе (исполнителе, продавце) включает: 1) наименование организации; 2) ее местонахождение (юридический адрес); 3) режим работы.

Не является исключением и индивидуальный предприниматель (физическое лицо, работающее по патенту или зарегистрированное другим образом). Он обязан предоставить потребителю информацию о государственной регистрации и наименование органа, зарегистрировавшего его.

Как юридические, так и физические лица помещают указанную информацию на вывеске. В случае если деятельность предпринимателей потребительского рынка подлежит лицензированию, они должны предоставить информацию о номере лицензии, сроке ее действия и органе, выдавшем ее.

На основании Закона КР «О внутренней торговле в КР» данные требования являются общими для торгующей публики, а также для всех предприятий и лиц, обслуживающих потребителей. Не составляет исключения деятельность, осуществляемая во временных помещениях, с лотков, на ярмарках, вне постоянного места нахождения продавца (исполнителя).

Информация о товарах (работах, услугах) должна предоставляться своевременно, являться необходимой и достоверной, обеспечивать возможность правильного выбора, по отдельным видам соответствовать перечням и способам доведения, установленным Правительством КР (например, в соответствующих правилах).

Информация о режиме работы продавца (исполнителя) основана на решениях, устанавливающих этот режим. Для государственных и муниципальных предприятий потребительского рынка режим работы устанавливается по решению соответственно органов исполнительной власти и местного самоуправления. Иные юридические и физические лица – предприниматели потребительского рынка устанавливают режим работы самостоятельно. Однако и те, и другие обязаны на вывеске поместить информацию о режиме своей работы и работать в соответствии с этой информацией.

Право потребителей на личную, общественную, государственную и судебную защиту в своей основе представляет собой систему обязательных социальных норм, отношений и правил защиты интересов индивидуального потребителя, группы потребителей, неопределенного круга потребителей.

Взаимосвязь этих аспектов проявляется в том, что защита неопределенного круга потребителей служит одновременно формой защиты индивидуальных потребителей. «Защита потребительских прав индивида основана на общеобязательных нормах и правилах потребительского права, которые служат защите неопределенного круга лиц. Кроме

того, защита прав индивида может послужить прецедентом защиты интересов неопределенного круга потребителей», – пишет Т.Л. Левшина<sup>5</sup>.

Защита прав неопределенного круга потребителей основана на законодательстве о правах потребителей, их защите, мерах пресечения нарушений и санкциях в отношении нарушителей. Реализуются эти права, прежде всего, в деятельности органов исполнительной власти, осуществляющих функции надзора и контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей, органов местного самоуправления, общественных объединений потребителей (например, Постановление мэрии г. Бишкека «Об утверждении положения "О порядке рассмотрения дел о нарушениях законодательства по защите прав потребителей"» от 10 сентября 2008 года N404.

Защита прав индивидуальных, а также группы потребителей включает их право:

- добиваться прекращения нарушения потребительских прав продавцом (изготовителем, исполнителем) в добровольном порядке;
- обращаться с заявлениями в защиту своих потребительских прав в органы исполнительной власти, а также местного самоуправления, уполномоченные защищать права потребителей;
- объединяться на добровольной основе в общественные организации в целях защиты своих потребительских прав;
- обращаться с иском в суд с требованиями исполнения договорных условий, возмещения материального ущерба, выплаты пени (неустойки), компенсации морального вреда.

Изложенное свидетельствует о том, что потребитель наделен необходимыми правами, закрепленными в правовых нормах. Реализация этих прав во многом зависит от ответственности за их нарушения, которая определена законодательством Кыргызской Республики.

---

<sup>5</sup> Левшина Т.Л. Основы законодательства о защите прав потребителей: Курс лекц. - М.: Юрист, 2005.