

КАКАЯ ИНФОРМАЦИЯ О ТОВАРАХ, РАБОТАХ, УСЛУГАХ ДОЛЖНА БЫТЬ ПРЕДОСТАВЛЕНА ПОТРЕБИТЕЛЮ?

Потребителю должна быть предоставлена необходимая и достоверная информация о товарах (работах, услугах), обеспечивающая возможность их правильного выбора. Содержание данной информации установлено законодательно.

Содержание информации о товарах (работах, услугах)

Потребитель вправе потребовать у изготовителя (исполнителя, продавца) необходимую и достоверную информацию о реализуемых им товарах (работах, услугах) ([п. 1 ст. 8 Закона от 07.02.1992 N 2300-1](#)).

В свою очередь изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора ([п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1](#); [п. 1 ст. 495 ГК РФ](#)).

Такая информация обязательно должна содержать ([п. 2 ст. 10 Закона N 2300-1](#)):

1. Наименование технического регламента или иное обозначение, установленное законодательством и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара.

2. Сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг). В отношении продуктов питания потребителю должны быть предоставлены сведения о составе, наименовании использованных в процессе изготовления пищевых добавок, БАДов, информация о наличии компонентов, полученных с применением ГМО, пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки), а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях.

3. Цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при оплате товаров (работ, услуг) через определенное время после их передачи (выполнения, оказания) потребителю, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы.

Обратите внимание!

Продавец не вправе устанавливать в отношении одного вида товаров различные цены в зависимости от наличной или безналичной формы их оплаты. Однако допустимо предоставление скидок (бонусов и т.п.) с "основной" цены товаров при их оплате электронными средствами платежа, если скидки адресованы неопределенному кругу потребителей ([п. 4 ст. 16.1 Закона N 2300-1](#); [Письмо Роспотребнадзора от 22.09.2016 N 01/12735-16-31](#)).

4. Гарантийный срок, если он установлен.

5. Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг).

6. Информацию об энергетической эффективности товаров, в отношении которых

требование о наличии такой информации определено в соответствии с законодательством об энергосбережении и о повышении энергетической эффективности.

7. Срок службы или срок годности товаров, а также сведения о необходимых действиях потребителя по истечении указанных сроков и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении указанных сроков представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению.

8. Адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера.

9. Информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг).

10. Информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).

11. Указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги).

12. Указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.

13. Если приобретаемый вами товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), вам должна быть предоставлена информация об этом.

Указанная 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 включает сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей (п. 3 ст. 10 Закона N 2300-1).

Злоупотребление доверием потребителя при предоставлении ему информации о товаре недопустимо (п. 4 Обзора судебной практики Верховного Суда Российской Федерации N 4 (2017), утв. Президиумом Верховного Суда РФ 15.11.2017).

Последствия и возможные действия при непредоставлении информации о товаре (работе, услуге)

Защита права потребителей на получение информации о товарах (работах, услугах) обеспечивается как нормами гражданского права, так и законодательством об административных правонарушениях (п. 1 разд. IV Обзора правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Роспотребнадзора за 2017 год).

Если вам не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (работе, услуге), вы вправе потребовать от продавца (исполнителя) возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. Если договор заключен, вы вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков (п. 1 ст. 12 Закона N 2300-1; п. 3 ст. 495 ГК РФ).

Продавец (исполнитель), не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), несет ответственность за недостатки товара (работы, услуги), возникшие после его передачи вам из-за отсутствия такой информации (п. 2 ст. 12 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 495 ГК РФ).

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя из-за непредоставления полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) можно потребовать возмещения такого вреда (п. 3 ст. 12 Закона N 2300-1).

Также за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о товаре (работе, услуге) виновные лица могут быть привлечены к административной ответственности (ч. 1 ст. 14.8 КоАП РФ).

Для защиты своих прав потребителю рекомендуется сделать следующее.

1. В разумный срок письменно обратитесь к продавцу (исполнителю) с заявлением о предоставлении информации о товаре (работе, услуге), которую он обязан предоставить. Если из-за ненадлежащего информирования о товаре (работе, услуге) вы понесли убытки или в товаре (работе, услуге) появились недостатки, составьте и направьте продавцу (исполнителю) письменную претензию с указанием своих требований, например, о замене товара, об устранении его недостатков, о возврате уплаченной за него суммы, о возмещении убытков (ст. 15, п. 3 ст. 495 ГК РФ; п. 2 ст. 12, п. 1 ст. 18 Закона N 2300-1).

2. Если продавец (исполнитель) отказывается удовлетворить ваше законное требование или игнорирует ваше обращение, направьте жалобу в территориальный орган Роспотребнадзора. Она может послужить основанием для проведения внеплановой проверки продавца (исполнителя), а также контрольной закупки соответствующих товаров (работ, услуг) (п. п. 5.9, 5.12 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322; ст. 2 Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; п. 3.1 ст. 40 Закона N 2300-1; пп. 2.1 п. 1 ст. 44 Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; ч. 3 ст. 16.1 Закона от 26.12.2008 N 294-ФЗ; пп. 2 п. 26 Административного регламента, утв. Приказом Роспотребнадзора от 16.07.2012 N 764).

Обращение в орган является в том числе поводом к возбуждению Роспотребнадзором дела об административном правонарушении (пп. 3 п. 2, пп. 5 п. 4 ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 23.49, п. 3 ч. 1 ст. 28.1, ч. 1 ст. 28.3 КоАП РФ).

Обратиться в Роспотребнадзор сразу, без предварительной подачи претензии продавцу (исполнителю), возможно в случае угрозы причинения вреда жизни или здоровью граждан, причинения такого вреда, а также нарушения требований к маркировке товара (п. 2 ч. 2 ст. 10 Закона N 294-ФЗ; Информация Роспотребнадзора "О порядке проведения проверок по обращениям граждан в Роспотребнадзор").

В целях защиты прав отдельных потребителей, а также интересов неопределенной группы потребителей должностные лица Роспотребнадзора вправе обращаться в суд (пп. 7 п. 4 ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 46 ГПК РФ; п. п. 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

3. Можно направить жалобу (ч. 1 ст. 28.4 КоАП РФ; п. 2 ст. 22, п. 3 ст. 27 Закона от 17.01.1992 N 2202-1; абз. 2 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1):

- в органы прокуратуры, которые наделены полномочиями по возбуждению производства об административном правонарушении;

- органы местного самоуправления;

- общественные объединения потребителей (их ассоциации, союзы), которые вправе осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей.

Указанные органы и организации вправе также обращаться в суд с заявлениями в защиту прав потребителей (абз. 3 ч. 1 ст. 44, п. 2 ст. 45 Закона N 2300-1; п. 4 ст. 27 Закона N 2202-1; ч. 1 ст. 45, ч. 1 ст. 46 ГПК РФ; п. п. 20, 21 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

4. Если продавец (исполнитель) добровольно не выполняет ваши требования о возмещении вреда, причиненного из-за непредоставления полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), вы можете самостоятельно обратиться в суд с иском с заявлением. При этом, если вы предварительно обращались к продавцу (исполнителю) с письменной претензией по товару (работе, услуге), при вынесении решения в вашу пользу суд взыщет с продавца (исполнителя) штраф за отказ от удовлетворения ваших требований в добровольном порядке. Возбуждение по вашей жалобе производства об административном правонарушении и привлечение виновных лиц к ответственности может облегчить доказывание причинения вам вреда, например, в связи с недостатками товара, возникшими вследствие отсутствия полной и достоверной информации о нем (п. 2 ст. 12, п. 6 ст. 13, п. 1 ст. 17 Закона N 2300-1; п. 1 ч. 1 ст. 22 ГПК РФ).

 **Полезная информация по вопросу**

Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru

Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - www.mosstanexpert.ru
