Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Электронный журнал "Азбука права" | **Актуально на 12.07.2024** |  |

**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, в частности, о реализуемых им товарах (работах, услугах) ([п. 1 ст. 8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100053) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100061) Закона N 2300-1; [п. 1 ст. 495](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100198) ГК РФ).

По общему правилу такая информация обязательно должна содержать ([п. 2 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100062) Закона N 2300-1; [п. 1 ст. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=344469&dst=100008), [ст. 3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=344469&dst=100026), [пп. "в"](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=344469&dst=100037), ["д" п. 1 ст. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=344469&dst=100039) Соглашения о порядке обращения в рамках ЕАЭС продукции, требования к которой не установлены техническими регламентами ЕАЭС, и правилах обеспечения безопасности такой продукции, заключенного в г. Москве 03.02.2020):

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 (наименование использованных в процессе изготовления пищевых добавок, БАДов, информация о наличии компонентов, полученных с применением ГМО, в случае, если содержание ГМО в таком компоненте составляет более 0,9%), 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=104) Закона N 2300-1; [Письмо](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=223255&dst=100007) Роспотребнадзора от 22.09.2016 N 01/12735-16-31).

1. Гарантийный срок, если он установлен.
2. Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг), в том числе отдельными категориями потребителей.
3. 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.
4. Срок службы или срок годности товаров (работ), 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.
5. Адрес (место нахождения), фирменное наименование (наименование) изготовителя (исполнителя, продавца), уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера.
6. Информацию об обязательном подтверждении соответствия товаров (работ, услуг).
7. Информацию о правилах продажи товаров (выполнения работ, оказания услуг).
8. Указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение исходя из характера работы (услуги).
9. Указание на использование фонограмм при оказании развлекательных услуг исполнителями музыкальных произведений.
10. Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), ему 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100355) Закона N 2300-1; [п. п. 5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388109&dst=100299), [6 ст. 24](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388109&dst=296), [п. 2 ст. 25](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388109&dst=100317), [ст. 27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388109&dst=100345), [абз. 4 п. 2 ст. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=388109&dst=111) Закона от 27.12.2002 N 184-ФЗ).

В отношении отдельных видов товаров (работ, услуг) могут быть установлены дополнительные требования к содержанию информации о таких товарах (работах, услугах) и способах доведения ее до потребителя ([п. 1 ст. 10](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100061) Закона N 2300-1).

В частности, в месте продажи размещение (выкладка) молочных, молочных составных и молокосодержащих продуктов должно осуществляться способом, позволяющим визуально отделить указанные продукты от иных пищевых продуктов, и сопровождаться информационной надписью "Продукты без заменителя молочного жира" ([п. 37](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=373622&dst=100073) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

На этикетке (контрэтикетке) винодельческой продукции должна быть размещена информация о виде и производителе такой продукции, о сорте (сортах), месте происхождения и годе урожая винограда, используемого при ее производстве. На этикетке и контрэтикетке и в наименовании алкогольных напитков, полученных брожением иного, чем виноград, плода, использование слова "вино" и производных от него слов и словосочетаний не допускается. На этикетке и контрэтикетке виноградосодержащих алкогольных напитков, объемная доля этилового спирта в которых не превышает 22%, размещается надпись "НЕ ЯВЛЯЕТСЯ ВИНОМ" ([ч. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=455830&dst=42) - [3 ст. 26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=455830&dst=100863) Закона от 27.12.2019 N 468-ФЗ).

Демонстраторы фильмов обязаны, в частности, до приобретения посетителем билета обеспечить предоставление посетителям полной и достоверной информации ([п. п. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=393158&dst=100041), [26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=393158&dst=100064) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 16.08.2021 N 1338):

1. о фильмах текущего репертуара, в том числе с указанием года выпуска фильма, исполнителей главных ролей и присвоенной фильму категории информационной продукции;
2. о расположении мест в кинозале (план);
3. о времени начала и продолжительности сеанса.

Также демонстраторы фильмов обязаны информировать посетителей о продолжительности времени демонстрации рекламных материалов и материалов информационного характера, показ которых осуществляется перед демонстрацией фильмов, путем размещения соответствующей информации в зоне кассового обслуживания кинотеатра ([п. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=393158&dst=100049) Правил N 1338).

В отношении товаров, подлежащих обязательной маркировке средствами идентификации, потребителям обеспечивается доступ к общедоступной информации, содержащейся в государственной информационной системе мониторинга за оборотом таких товаров. Для получения информации потребитель вправе воспользоваться мобильным приложением "Честный знак" ([п. 7](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479253&dst=100027) Правил, утв. Постановлением Правительства РФ от 31.12.2019 N 1955; [Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479253&dst=100063), утв. Постановлением Правительства РФ N 1955; [Перечень](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=473162&dst=100008), утв. Распоряжением Правительства РФ от 28.04.2018 N 792-р; [Распоряжение](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=410243) Правительства РФ от 24.02.2022 N 313-р; [Информация](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=356058&dst=100006) Роспотребнадзора от 30.06.2020).

**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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=295973&dst=100173) Обзора правоприменительной практики контрольно-надзорной деятельности Роспотребнадзора за 2017 год).

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. Если договор заключен, потребитель вправе в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков ([п. 1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100358) Закона N 2300-1; [п. 3 ст. 495](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100200) 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 потребителю из-за отсутствия такой информации ([п. 2 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100084) Закона N 2300-1; [п. 4 ст. 495](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100201) ГК РФ).

Владелец агрегатора информации о товарах (услугах), предоставивший потребителю недостоверную или неполную информацию о товаре (услуге) или продавце (исполнителе), на основании которой потребителем был заключен договор купли-продажи (договор возмездного оказания услуг) с продавцом (исполнителем), несет ответственность за убытки, причиненные потребителю вследствие предоставления такой информации. Исключение составляют случаи, когда владелец агрегатора не изменял информацию, предоставленную продавцом (исполнителем) и содержащуюся в предложении о заключении вышеуказанного договора ([преамбула](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=116), [п. 2.1 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=124) Закона N 2300-1).

При причинении вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя из-за непредоставления полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) он вправе потребовать возмещения такого вреда ([п. 3 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100085) Закона N 2300-1).

Кроме того, за нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации, в частности, о товаре (работе, услуге), а также за продажу товара (выполнение работ, оказание услуг) при отсутствии установленной информации об изготовителе (исполнителе, продавце) и иной обязательной для предоставления потребителю информации виновные лица могут быть привлечены к административной ответственности ([ч. 1 ст. 14.5](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=1457), [ч. 1 ст. 14.8](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=101216) КоАП РФ; [п. 39](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=368947&dst=100818) Обзора судебной практики, утв. Президиумом Верховного Суда РФ 25.11.2020).

Для защиты своих прав на получение необходимой и достоверной информации о товарах (работах, услугах), обеспечивающей возможность их правильного выбора, потребителю рекомендуется сделать следующее.

1. В разумный срок письменно обратиться к продавцу (исполнителю) с требованием о предоставлении информации о товаре (работе, услуге), которую он обязан предоставить. Если из-за ненадлежащего информирования о товаре (работе, услуге) потребитель понес убытки или в товаре (работе, услуге) появились недостатки, ему следует составить и направить продавцу (исполнителю) письменную претензию с указанием своих требований, например, о замене товара на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула), о незамедлительном безвозмездном устранении недостатков товара, о расторжении договора купли-продажи и возврате уплаченной за товар суммы, о возмещении убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества ([ст. 15](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=471848&dst=100091), [п. 3 ст. 495](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=449455&dst=100200) ГК РФ; [п. 2 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100084), [п. 1 ст. 18](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=14) Закона N 2300-1).

2. Если продавец (исполнитель) отказывается удовлетворить законное требование потребителя или игнорирует его, то потребитель вправе направить заявление (жалобу) в территориальный орган Роспотребнадзора ([ст. 2](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100012), [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=3), [3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100023), [4 ст. 4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454103&dst=100024) Закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=167) - [3 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=171), [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146) Закона N 2300-1; [ч. 1 ст. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100011), [ч. 1 ст. 26](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100294), [ч. 1 ст. 31](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100355) Закона от 31.07.2020 N 248-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=285), [2 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=452886&dst=289) Закона от 30.03.1999 N 52-ФЗ; [п. п. 1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100100), [5.12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=459274&dst=100037) Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 30.06.2004 N 322).

Обращение в орган является в том числе основанием для проведения Роспотребнадзором контрольных (надзорных) мероприятий, а при выявлении в ходе таких мероприятий признаков преступления или административного правонарушения - для направления данной информации в соответствующий государственный орган или для принятия мер по привлечению виновных лиц к административной ответственности ([ч. 2 ст. 56](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100619), [п. 1 ч. 1 ст. 57](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100634), [п. 1 ч. 1 ст. 58](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=100643), [п. 3 ч. 2 ст. 90](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=465728&dst=101001) Закона N 248-ФЗ; [ч. 1 ст. 23.49](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=7559), [п. 3 ч. 1 ст. 28.1](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=5317), [ч. 1 ст. 28.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=102596) КоАП РФ).

В целях защиты прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей) должностные лица Роспотребнадзора вправе обращаться в суд ([п. 7 ст. 40](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=175) Закона N 2300-1; [ч. 1 ст. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100224), [ч. 4 ст. 244.20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=1734) ГПК РФ; [п. п. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100041), [21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100043) Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28.06.2012 N 17).

3. Потребитель также вправе направить обращение (заявление, жалобу) ([ч. 1 ст. 28.4](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=479355&dst=7650) КоАП РФ; [п. 2 ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477386&dst=42), [п. 3 ст. 27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477386&dst=100157) Закона от 17.01.1992 N 2202-1; [п. 1 ст. 42.3](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=146), [абз. 2 ч. 1 ст. 44](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=3), [п. 2 ст. 45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=88) 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](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=4), [п. 2 ст. 45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100467) Закона N 2300-1; [п. 4 ст. 27](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=477386&dst=303) Закона N 2202-1; [ч. 1 ст. 45](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=102267), [ч. 1 ст. 46](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100224) ГПК РФ; [п. п. 20](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100041), [21](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100043) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

4. Если продавец (исполнитель) добровольно не выполняет требования потребителя о возмещении вреда, причиненного из-за непредоставления полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге), потребитель может самостоятельно обратиться в суд с исковым заявлением.

При рассмотрении дела продавец (исполнитель) обязан доказать предоставление потребителю надлежащей информации о товаре (работе, услуге) ([п. 4 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100363) Закона N 2300-1; [п. 28](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=131885&dst=100056) Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

При этом, если потребитель предварительно обращался к продавцу (исполнителю) с письменной претензией по товару (работе, услуге), при вынесении решения в пользу потребителя суд взыщет с продавца (исполнителя) штраф за отказ от удовлетворения требований потребителя в добровольном порядке. Возбуждение по жалобе потребителя производства об административном правонарушении и привлечение виновных лиц к ответственности может облегчить доказывание причинения вреда потребителю, например, в связи с недостатками товара, возникшими вследствие отсутствия полной и достоверной информации о нем ([п. 2 ст. 12](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100084), [п. 6 ст. 13](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100365), [п. 1 ст. 17](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=454123&dst=100114) Закона N 2300-1; [п. 1 ч. 1 ст. 22](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=LAW&n=474034&dst=100100) ГПК РФ).

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | См. также:   * [Какая информация должна быть указана на упаковке пищевых продуктов?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=242156) * [Обязателен ли "уголок потребителя"?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200329) * [Как пожаловаться в Роспотребнадзор?](https://login.consultant.ru/link/?req=doc&base=PBI&n=200222) * Официальный сайт Роспотребнадзора - www.rospotrebnadzor.ru * Официальный сайт ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в г. Москве" - https://mossanexpert.ru/ |  |