

Памятка потребителю

Ответственность продавца

Одной из важнейших гарантий прав потребителя является предусмотренная ст. 23 закона имущественная ответственность продавца (изготовителя) за нарушение сроков выполнения требований покупателя о ремонте или замене товара, а также невыполнении требований потребителя о предоставлении ему на время ремонта или замены аналогичного товара. Предусмотрено, что продавец (изготовитель) оплачивает в этих случаях неустойку в размере 1% от стоимости товара за каждый день просрочки своих обязанностей. С него можно также в соответствии со ст. 13 закона взыскать убытки.

Кроме взыскания неустойки потребитель может по своему выбору предъявить требования, вытекающие из ст. 18 закона.

Об ответственности продавца за ненадлежащую информацию о товаре, а также изготовителе и самом продавце говорилось выше. Закон (ст. 13) предусматривает, что потребителю возмещаются все причиненные ему убытки вследствие недостатков товара. Причем убытки возмещаются независимо от взыскания неустоек (штрафных санкций), предусмотренных этим законом, в частности ст. 23. Возмещение убытков и уплата неустойки не освобождает продавца (изготовителя) от исполнения возложенных на него обязанностей при предъявлении требований покупателей, возникших при получении

некачественного товара. В то же время продавец (изготовитель) освобождается от ответственности, если докажет, что неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязанностей произошло вследствие непреодолимой силы. Иным основанием освобождения продавца (изготовителя) от ответственности (п. 5 ст. 18 закона) может быть случай, когда он докажет, что недостатки вещи возникли вследствие нарушения потребителем правил пользования или хранения, действия третьих сил.

Требования потребителя об уплате неустойки должны удовлетворяться продавцом (изготовителем) в добровольном порядке. При рассмотрении дел о защите прав потребителя суды при установлении факта, что в добровольном порядке требования потребителя не удовлетворяются, он наряду с удовлетворением требований также взыскивает штраф в федеральный бюджет в размере цены иска. Если в суде защищают потребителя общественные объединения потребителей или органы местного самоуправления, то 50% суммы штрафа перечисляются им (п. 6 ст. 13 закона).

Наряду с мерами так называемой договорной ответственности (возмещение ущерба, неустойка) закон содержит ряд норм, регулирующих ответственность за нанесение вреда жизни, здоровью или имуществу потребителя. Такой вред возмещается в полном объеме, если законодательными актами не предусмотрен более высокий размер ответственности. Требовать возмещения вреда вправе любой потерпевший независимо от того, покупал ли он лично товар, если он им пользовался.

Причем требования потерпевший по выбору может предъявить как продавцу, так и изготовителю.

Закон о защите прав потребителей (ст. 15) предусматривает возможность удовлетворения требований потребителя о возмещении также и морального вреда. Как правило, это компенсация за причинение потребителю неудобства, если изготовитель (продавец) отказывается добровольно удовлетворить законные и обоснованные требования клиента, в связи с чем ему приходится обратиться в суд. Размер морального вреда в каждом конкретном случае определяется судом.

Кроме гражданской ответственности за нарушение законодательства о защите прав потребителя предусмотрена административная и уголовная ответственность.

Административная ответственность по Кодексу РФ об административных правонарушениях предусмотрена: за нарушение правил торговли и общественного питания, а также гражданами-предпринимателями правил торговли (ст. 146); за незаконную торговлю товарами (иными предметами), свободная реализация которых запрещена или ограничена (ст. 146-3); продажу товаров ненадлежащего качества или нарушение санитарных правил (ст. 146-4); продажу товаров без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце, а также без применения контрольно-кассовых машин (ст. 146-5); нарушение государственной дисциплины цен (ст. 146-6); обман потребителей в небольшом размере (ст. 150-3); нарушение правил реализации спиртных напитков (ст. 147); продажа подакцизных товаров без маркировки марками установленных образцов (ст. 146-7).

Статья 146 КОАП предусматривает ответственность за продажу товаров в нарушение установленных правил их реализации. Субъектом данного правонарушения являются как руководители, так и другие работники организации-продавца, осуществляющие продажу товаров, а также индивидуальный предприниматель. С объективной стороны нарушение характеризуется продажей товаров с нарушением правил продажи отдельных товаров, которые утверждаются Правительством РФ, в соответствии со ст. 26 Закона. Правонарушение может быть совершено как умышленно, работник сознавал, что нарушает правила, так и по неосторожности (работник не сознавал, что нарушает обязательные правила, хотя должен был и мог сознавать противоправность своих действий). Правонарушение считается совершенным при продаже товара с нарушением правил. Аналогичное правонарушение в отношении нарушения правил реализации спиртных напитков предусмотрено ст. 147 КОАП.

Статья 146-4 КОАП содержит составы двух правонарушений. Первое — продажа товаров, не соответствующих требованиям стандартов, технических условий и образцам (эталонам) по качеству, комплектности и упаковке. Субъектом этого правонарушения могут быть, как и в ст. 146, любые работники продавца, непосредственно причастные к продаже указанных недоброкачественных товаров. Правонарушение может быть совершено как умышленно, так и по неосторожности.

Согласно Закону РФ "О стандартизации", для товаров применяются государственные стандарты РФ, отраслевые стандарты, стандарты предприятий, стандарты общественных организаций. Технические условия являются видом технической документации и к нормативным документам не

отнесены.

Вторым правонарушением, предусмотренным ст. 146-4, является торговля продовольственными товарами в нарушение санитарных правил либо без сертификата и (или) знака соответствия, удостоверяющих их безопасность для жизни и здоровья потребителей.

Если первая часть ст. 146-4 устанавливает ответственность за продажу любых товаров, не соответствующих требованиям к их качеству, то вторая часть говорит о торговле только продовольственными товарами. Под торговлей следует понимать как передачу товара покупателю, так и нахождение товара в торговом зале, на прилавке, в палатке и т.п. Объективная сторона правонарушения характеризуется либо нарушением санитарных правил торговли соответствующими продовольственными товарами, имеющих общеобязательный характер, либо отсутствием на товар сертификата соответствия. Торговля товарами, подлежащими обязательной сертификации, без сертификата законом запрещена (ст. 7 Закона).

Санитарные правила могут утверждаться соответствующими органами в виде самостоятельных документов (санитарные нормы и правила), согласно Закону равнозначных государственному стандарту, или включаться в правила торговли различными товарами, которые утверждаются Правительством РФ. Нарушение санитарных правил может быть совершено как умышленно, так и по неосторожности. Торговля без сертификата является умышленным правонарушением, а субъектом этого является руководство, от которого зависит торговля товарами. В качестве взыскания за правонарушения, предусмотренные ст. 146-4, кроме штрафа предусмотрена также возможность конфискации товара. Для применения конфискации продовольственного товара в качестве административного взыскания достаточно установления нарушения санитарных правил или факта отсутствия сертификата соответствия. Конфискация может быть произведена только по решению суда.

Статья 146-5 КОАЛ предусматривает ответственность за продажу товаров без документов, содержащих сведения об изготовителе, поставщике или продавце, а также без применения контрольно-кассовых машин.

Статья 146-7 КОАЛ предусматривает ответственность за продажу подакцизных товаров, подлежащих маркировке марками установленных образцов, без такой маркировки. Эта статья касается продавцов алкогольных и табачных изделий.

Статья 150-3 КОАЛ устанавливает ответственность за обмеривание, обвешивание, обсчет, а также обман потребителей и за введение в заблуждение потребителя относительно потребительских свойств и качества товаров при их реализации на предприятиях розничной торговли, общественного питания или оказывающих услуги населению, а также индивидуальными предпринимателями. Субъектом правонарушения могут быть как должностные лица, так и рядовые сотрудники (продавцы, официанты и др.), в том числе работающие на предприятиях по оказанию услуг.

Правонарушение может быть совершено только с прямым умыслом. Под введением в

заблуждение следует понимать передачу потребителю товара с такими потребительскими свойствами и качеством, которые не соответствуют документам и информации о них. При этом товар не обязательно должен быть недоброкачественным. Если же введение в заблуждение сопровождалось еще и продажей недоброкачественного товара, то возможна согласно ст. 36 КОАЛ ответственность по совокупности правонарушений, предусмотренных ст. 146-4 и 150-3.

Введение в заблуждение может быть совершено как в устной, так и в письменной форме (объявления, ярлыки, этикетки и т.п.). Под потребительскими свойствами следует понимать показатели, нормы, потребительские характеристики, установленные в нормативной и технической документации изготовителя (исполнителя) или в договоре. Под качеством товара следует понимать качество его изготовления согласно требованиям стандартов и др.

Данное правонарушение возникает при причинении потребителю ущерба в небольшом размере, т.е. в сумме, не превышающей одной десятой части минимального размера оплаты труда. Размер ущерба в зависимости от конкретных обстоятельств может определяться суммой возможной уценки товара, либо его полной стоимостью, либо понесенными убытками.

Если размер ущерба является значительным или крупным, возможно наступление уголовной ответственности (ст. 200 УК России).

Статья 170 КОАЛ устанавливает ответственность за нарушение требований не только к товарам народного потребления, но и к продукции производственного назначения.

Следует отметить, что если ст. 146-4 охраняет потребительские свойства товара в целом, то ст. 170 обуславливает обязательные требования государственных стандартов. Перечень обязательных требований государственных стандартов дан ст. 7 (п. 2) Закона РФ "О стандартизации". Это требования по обеспечению: безопасности продукции для окружающей среды, жизни, здоровья и имущества граждан, технической и информационной совместимости, взаимозаменяемости продукции, единства методов их контроля и маркировки и др.

Ст. 170 КОАЛ может быть применена к лицам, подпадающим под определение должностного лица в примечании 1 к ст. 285 УК РФ, и к индивидуальным предпринимателям.

Правонарушение возникает при нарушении обязательных требований государственного стандарта. Это означает: поставку или продажу в розничной торговле продукции, не отвечающей обязательным требованиям. Правонарушение может быть совершено как умышленно, так и по неосторожности.

Частью второй ст. 170 предусмотрены еще несколько составов правонарушений, связанных с Законом "О защите прав потребителей".

Первое — нарушение должностными лицами или индивидуальными предпринимателями правил обязательной сертификации, т.е. реализация сертифицированной продукции, не отвечающей требованиям нормативных документов, на соответствие которым она сертифицирована.

Второе правонарушение — реализация продукции без сертификата соответствия или без знака соответствия.

Правонарушением является сам факт реализации продукции, подлежащей обязательной сертификации, без сертификата соответствия или без знака соответствия.

Третье правонарушение предусматривает ответственность за неполноту информации о продукции: Четвертое правонарушение — недоведение до потребителя (покупателя, заказчика) сведений о проведении обязательной сертификации продукции (отсутствие маркировки знаком соответствия, недоведение сведений о номере сертификата, сроке его действия, об органе, выдавшем сертификат) и обозначении государственного стандарта (санитарных правил и норм, строительных норм и правил и др.), обязательным требованиям которого должна соответствовать продукция.

Четвертое правонарушение — недоведение до потребителя (покупателя, заказчика) сведений о проведении обязательной сертификации продукции (отсутствие маркировки знаком соответствия, недоведение сведений о номере сертификата, сроке его действия, об органе, выдавшем сертификат) и обозначении государственного стандарта (санитарных правил и норм, строительных норм и правил и др.), обязательным требованиям которого должна соответствовать продукция.

Пятое правонарушение связано непосредственно с самим процессом проведения обязательной сертификации продукции: предоставление должностным лицом, индивидуальным предпринимателем недостоверных результатов испытаний продукции или необоснованная выдача сертификата соответствия.

Уголовный кодекс РФ также предусматривает уголовную ответственность за нарушение прав потребителей.

К группе преступлений, связанных с нарушением прав потребителей и прямо относящихся к торговле и услугам, относится статья 200 нового УК — "Обман потребителей".

В ней, в частности, записано, что "обмеривание, обвешивание, обсчет, введение в заблуждение относительно потребительских свойств или качества товара (услуги) или иной обман потребителей... если эти деяния совершены в значительном размере, наказываются штрафом в размере от 100 до 200 минимальных размеров оплаты труда, или в размере заработной платы или иного дохода осужденного за период от одного до двух месяцев, либо обязательными работами на срок от 180 до 240 часов, либо исправительными работами на срок от 1 года до 2 лет". Если те же деяния совершены лицом, ранее судимым за обман потребителей, группой лиц по предварительному сговору или организованной группой, или в крупном размере, то наказание становится более серьезным — лишение свободы на срок до 2 лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью на срок до 3 лет. При этом обманом потребителей в значительном размере признается причиненный потребителям ущерб на сумму, превышающую 0,1, а в крупном размере — на сумму не менее 1 минимального размера оплаты труда.

К ответственности ст. 200 могут привлекаться как работники организаций,

осуществляющих реализацию товаров или оказывающих услуги населению (независимо от форм организации и видов собственности), так и граждане, зарегистрированные в качестве индивидуальных предпринимателей в сфере торговли и услуг.

Обман потребителей иными лицами квалифицируется как мошенничество по статье 159 Уголовного кодекса.

Близко к этой группе преступлений стоит и ст. 181 УК, предусматривающая уголовную ответственность за нарушение правил изготовления и использования государственных пробирных клейм. Законодательством России установлено, что все изготавливаемые в стране ювелирные и другие бытовые изделия из дорогостоящих металлов, предназначенные для продажи или выполнения по заказам, а также вывозимые за границу, должны соответствовать установленным для них пробам и быть заклеенными государственным пробирным клеймом, произведенным специальными госинспекциями пробирного надзора. Нарушение такого порядка виновным лицом, преследующим при этом корыстные или иные личные цели, наказывается штрафом либо лишением свободы на срок до трех лет. Те же деяния, совершенные неоднократно или организованной группой, — лишением свободы до 5 лет.

Уголовно наказуемым является незаконное использование товарного знака (ст. 180), а также заведомо ложная реклама (ст. 182), т.е. такая форма недобросовестной конкуренции, когда умышленно из-за корыстной заинтересованности завышается подлинное качество товара или оказываемых услуг, приписываются или значительно завышаются их реальные достоинства, свойства и основные характеристики. Кроме этого под действие статьи о ложной рекламе подпадает и ложная информация относительно изготовителей (исполнителей, продавцов). Уголовная ответственность наступает, когда этим действием причинен значительный ущерб, вызвавший экономические потери, или причинен вред здоровью потребителей, вызваны иные социально значимые отрицательные последствия.

В новом Уголовном кодексе в главе "Преступления против здоровья населения и общественной нравственности" предусматриваются две статьи — 236 и 238, касающиеся соблюдения санитарно-эпидемиологических правил и обеспечения при изготовлении продукции и реализации товаров требований их безопасности для здоровья потребителей.

Наряду с административной ответственностью за выпуск и реализацию товаров, не отвечающих требованиям безопасности, без соответствующего сертификата в новом Уголовном кодексе в ст. 238 предусмотрена уголовная ответственность за выпуск или продажу товаров, выполнение работ либо оказание услуг, не отвечающих требованиям безопасности жизни или здоровья потребителей, а также за неправомерную выдачу или использование официального документа, удостоверяющего соответствие товаров (работ, услуг) требованиям безопасности, если такие деяния повлекли по неосторожности причинение вреда здоровью человека (от легкого до тяжелого). Санкция этой части статьи — от штрафа до 500 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы на срок до двух лет.

Если такие действия совершены в отношении товаров, работ или услуг предназначенных для детей до 6 лет, или повлекли причинение вреда здоровью двух или более людей или повлекли по неосторожности смерть человека, то предусматривается наказание

виновного от штрафа в 700 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы до 5 лет.

Если указанные действия повлекли по неосторожности смерть двух или более лиц, виновный наказывается лишением свободы от 4 до 10 лет.

Необходимо отметить, что при доказанности умысла по отношению к последствиям — наступившему вреду для здоровья либо смерти потерпевшего — ответственность для виновного наступает по соответствующим статьям Уголовного кодекса, предусматривающего ответственность за преступления против жизни и здоровья.

Статья 236 УК предусматривает уголовную ответственность за нарушения санитарно-эпидемиологических правил, в результате чего по неосторожности возникло массовое заболевание или массовое отравление людей.

Нарушение указанных правил может быть совершено, например, при выпуске продовольственных товаров, содержащих возбудителей инфекционных заболеваний, при продаже таких товаров и даже при мытье посуды и кухонных принадлежностей в общественном питании.

Наказание по этой части статьи от штрафа в размере от 100 минимальных размеров оплаты труда до лишения свободы на срок до двух лет.

В тех же случаях, когда нарушение санитарно-эпидемиологических правил повлекло смерть человека, наказанием может быть и лишение свободы до 5 лет.

Но когда будет установлено, что указанные последствия возникли при наличии умысла виновного, то вопрос может стоять об ответственности за соответствующие преступления против жизни и здоровья.