



ДЕПАРТАМЕНТ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОГО РЫНКА РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**НА ЧТО НУЖНО ОБРАЩАТЬ
ВНИМАНИЕ ПРИ ПОКУПKE
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ
ТОВАРОВ**
(для потребителей)



Департамент потребительского рынка
Ростовской области



**НА ЧТО НУЖНО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ
ПРИ ПОКУПКЕ
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ.
ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

Телефоны горячей линии:
8(863)301-0-103,
+7(961)301-0-103

Сайт
www.zppdon.ru
www.зппдон.рф

Ростов-на-Дону
2011

Данный информационный материал разработан в рамках Областной долгосрочной целевой программы «Защита прав потребителей в Ростовской области» на 2011–2014 годы, рекомендован для покупателей непродовольственных товаров и поможет узнать какая информация должна предоставляться потребителю о непродовольственных товарах, научиться получать и толковать эту информацию с целью реализации права на правильный выбор, а также защищать свои права в случае предоставления ненадлежащей информации о непродовольственных товарах.

Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» закреплено право каждого потребителя на информацию о товарах, в том числе – о непродовольственных товарах. Согласно статье 8 данного Закона, информация о товарах должна быть:

✓ **необходимой;**

✓ **достоверной.**

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Информация о товарах должна **обеспечивать возможность их правильного выбора** (пункт 1 статьи 10 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

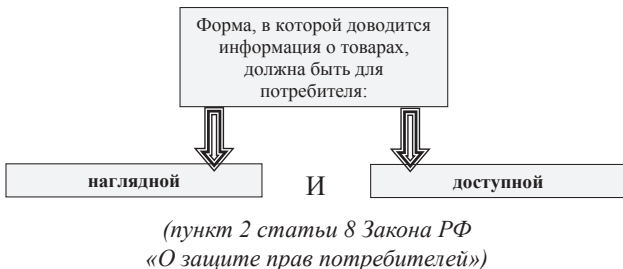
Под **недостоверной** информацией следует понимать несоответствие предоставленной информации фактическим данным, показателям и т.п.

Под **недостаточно полной** информацией следует понимать отсутствие какого-либо вида информации из перечня, установленного ст. 9–10 Закона.

Под **необходимой** информацией о товаре следует понимать не только информацию из перечня, изложенного в ст. 9–10 Закона, но и информацию, которая относится к обычно предъявляемым требованиям самого потребителя.

Понятие «**ненадлежащая информация**» охватывает как недостоверную информацию, так и неполную (необходимую) информацию.

(Справка по результатам обобщения судебной практики рассмотрения дел о защите прав потребителей» (подготовлена судебной коллегией по гражданским делам Свердловского областного суда, отделом обобщения судебной практики 03.05.2005 г.)



Информация о недовольстве товарами доводится до сведения потребителей:

- в технической документации, прилагаемой к товарам,
- на этикетках,
- маркировкой,

➤ или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Способы доведения обязательной информации о недовольственных товарах



Информация о недовольственных товарах должна доводиться **обязательно на русском языке**. Дополнительно информация может доводиться на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации (по усмотрению изготовителя или продавца).

Законом РФ «О защите прав потребителей» установлено, что информация о недовольных товарах **в обязательном порядке** должна содержать:

➤ наименование технического регламента или специальный знак, подтверждающий соответствие товара требованиям технических регламентов;

Такой знак соответствия определен Постановлением Правительства РФ от 19 ноября 2003 г. № 696 и приводится ниже.

*Знак соответствия (знак обращения на рынке)
изображается на недовольных товарах
в одном из четырех вариантов:*

Вариант 1



Вариант 2



Вариант 3



Вариант 4



Обратите внимание: если на товаре есть такой знак или указано наименование технического регламента, то этот товар прошел проверку на соответствие обязательным требованиям.

➤ сведения об основных потребительских свойствах товаров;

Потребительские свойства товара – это свойства, которые обуславливают его полезность в процессе эксплуатации и потребления. Номенклатура потребительских свойств и их показателей определяется особенностями и назначением товара. В зависимости от особенностей потребительские свойства и показатели качества подразделяются на группы: по назначению, надежности, эргономическим, эстетическим, экологическим, по безопасности и по другим признакам.

К наиболее значимым потребительским свойствам непродовольственных товаров принято относить:

- функциональные (характеризуют соответствие изделий своему назначению, способность товара выполнять свою основную и вспомогательную функцию. Функциональные свойства связаны с составом и структурой, а также с техническим совершенством изделия);

- безопасность и надежность (отражают требования, обуславливающие меры и средства защиты человека в условиях аварийной ситуации, не санкционированной и не предусмотренной правилами эксплуатации в зоне возможной опасности);

- социальные (включают социальный адрес и потребительский класс товара, соответствие товара оптимальному ассортименту, моральное старение (моральный износ);

– эргономические (характеризуют удобство и гигиеничность (комфортность) потребления товара в системе «человек – товар – среда»);

– эстетические (используются для характеристики художественной ценности товара и подразделяются на: показатели информационной выразительности, рациональности формы, целостности композиции и совершенства производственного исполнения) ;

– экологические свойства (характеризуют уровень вредных воздействий на окружающую среду, возникающих при эксплуатации или потреблении товара).

Также для непродовольственных товаров важны их информационная выразительность, рациональность, целостность композиции и совершенство производственного исполнения.

➤ цену в рублях и условия приобретения товаров, в том числе при предоставлении кредита:

- размер кредита;
- полную сумму, подлежащую выплате потребителем;
- график погашения этой суммы;

При этом содержание «полной суммы, подлежащей выплате потребителем» в зависимости от существа обязательства определяется смыслом соответствующих положений, установленных п. 1 ст. 488, п. 1 ст. 489 и п. 1 ст. 819 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее – ГК РФ).

Однако понятие **полной суммы, подлежащей выплате потребителем** при предоставлении кредита продавцом (исполнителем), подразумеваемое Законом «О защите прав потребителей», не идентично полной стоимости кредита, предоставляемого заемщику – физическому лицу кредитной организацией, определяемой статьей 30 Федерального закона

от 02.12.1990 № 395-1 «О банках и банковской деятельности» и пунктом 1 указания Центрального банка Российской Федерации от 13.05.2008 N 2008-У «О порядке расчета и доведения до заемщика – физического лица полной стоимости кредита».

Так, в отличие от полной стоимости кредита, определяемой законодательством о банках и банковской деятельности, полная сумма, подлежащая выплате потребителем при предоставлении кредита, определяемая законодательством о защите прав потребителей, в обязательном порядке (безотносительно к типу обязательства – будь то договор купли-продажи товара в кредит с рассрочкой платежа или кредитный договор с банком) указывается продавцом (исполнителем) в рублях и не поставлена в зависимость от годового периода.

Это означает, что указание полной стоимости кредита только в процентах годовых во исполнение требований законодательства о банках и банковской деятельности не освобождает кредитную организацию, признаваемую исполнителем в контексте положений законодательства о защите прав потребителей, от обязанности указывать полную сумму, подлежащую выплате потребителем при предоставлении кредита, в рублях, а также доводить иную информацию о себе и о предоставляемых услугах в соответствии с требованиями Закона «О защите прав потребителей».

Таким образом, банк, непредоставивший потребителю информацию о полной сумме, подлежащей выплате потребителем (даже если при этом предоставил о полной стоимости кредита), нарушает права потребителей на **информацию о непродовольственных товарах** и может быть привлечен к административной ответственности, предусмотренной ч. 1 ст. 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях (письмо Федеральной службы по надзору в сфере благополу-

чия человека и защиты прав потребителей от 24 июля 2008 г. № 01/7907-8-27).

Обязанность по своевременному доведению этой информации в целях обеспечения возможности правильного выбора товара потребителем возложена на того, кто на практике фактически предоставляет потребителю соответствующий кредит, т.е.:

- либо продавец – в рамках договора купли-продажи товара в кредит, в том числе с рассрочкой платежа (статьи 488, 489 ГК РФ);

- либо исполнитель (банк или иная кредитная организация) – в рамках кредитного договора (статья 819 ГК РФ)¹.

➤ гарантийный срок (если он установлен изготовителем или продавцом);

Правильное понимание, что является гарантийным сроком – важнейшая часть необходимой и достоверной **информации о недовольстве в товаре**, обеспечивающей возможность его **правильного выбора**.

Гарантийный срок – установленный изготовителем период, в течение которого изготовитель, продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворять требования потребителя, связанные с обнаружением в товаре недостатков (п. 6 ст. 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

В отношении гарантийного срока на недовольственный товар необходимо знать следующее:

- продавец вправе установить на товар гарантийный срок, если он не установлен изготовителем;

- продавец не вправе сокращать гарантийный срок, установленный изготовителем;

- если на товар не установлен гарантийный срок, то потребитель вправе предъявить требования, связанные с недо-

¹ Письмо Роспотребнадзора от 22.11.2007 № 0100/11983-07-32.

статками товара, если эти недостатки обнаружены в разумный срок, но в пределах двух лет со дня передачи их потребителю. Причем законом или договором могут быть установлены более длительные сроки;

– если гарантийный срок составляет менее двух лет и недостатки товара обнаружены потребителем по истечении гарантийного срока, но в пределах двух лет, потребитель вправе предъявить продавцу (изготовителю) требования, связанные с недостатками товара, если докажет, что недостатки товара возникли до его передачи потребителю или по причинам, возникшим до этого момента.

➤ правила и условия эффективного и безопасного использования непродовольственных товаров;

➤ срок службы непродовольственных товаров, в том числе комплектующих изделий (деталей, узлов, агрегатов), которые по истечении определенного периода могут представлять опасность для жизни, здоровья потребителя, причинять вред его имуществу или окружающей среде;

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ.

Что дает срок службы? В течение этого срока изготовитель обязан:

☞ обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению (пункт 1 статьи 5 Закона РФ «О защите прав потребителей»). Для этой цели изготовитель обеспечивает:

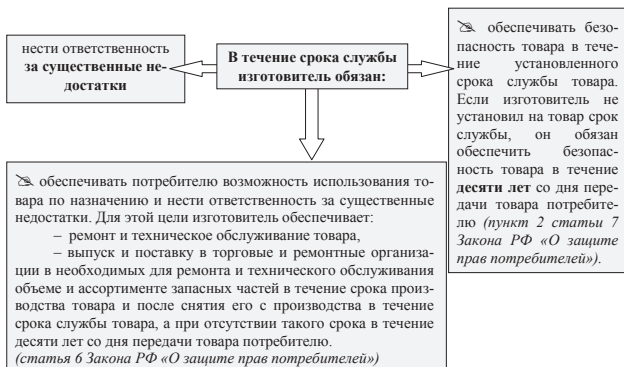
- ремонт и техническое обслуживание товара,
- выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара, а при отсутствии такого срока в течение **десяти лет** со дня передачи товара потребителю (статья 6 Закона РФ «О защите прав потребителей»);

☞ нести ответственность **за существенные недостатки**;

☞ обеспечивать безопасность товара в течение установленного срока службы товара. Если изготовитель не установил на товар срок службы, он обязан обеспечить безопасность товара в течение **десяти лет** со дня передачи товара потребителю (пункт 2 статьи 7 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

➤ сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока и возможных последствиях при невыполнении таких действий, если товары по истечении срока службы представляют опасность для жизни, здоровья и имущества потребителя или становятся непригодными для использования по назначению;

Что дает срок службы непродовольственного товара?



ВНИМАНИЕ! Строго выполняйте действия, рекомендованные изготовителем по истечении срока службы товара. От этого зависит безопасность Ваших близких, Вашего имущества и окружающей среды!

➤ фирменное наименование (наименование) и адрес (место нахождения) изготовителя (продавца), а также уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей организации (индивидуального предпринимателя), а также импортера;

Причем законом на **продавца** возложена обязанность довести до сведения потребителей информацию не только о своем наименовании и адресе, но также и информацию о наименовании и адресе:

– изготовителя товара;

- импортера товара;
- уполномоченной изготовителем (продавцом) на принятие претензий от покупателей организации (индивидуального предпринимателя).

(Письмо Роспотребнадзора от 22.11.2007 № 0100/11983-07-32)

➤ информацию об обязательном подтверждении соответствия требованиям технического регламента (если по данному виду непродовольственных товаров принят технический регламент). Эта информация включает в себя сведения:

- о номере документа, подтверждающего такое соответствие;
- о сроке его действия;
- об организации, его выдавшей;

➤ информацию о правилах продажи товаров. Продавец обязан предоставить потребителю возможность ознакомиться с правилами продажи той группы товаров, которую он реализует. В отношении непродовольственных товаров это Правила продажи отдельных видов товаров, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 №55. Данные Правила регламентируют продажу нескольких групп непродовольственных товаров – особенности продажи технически сложных товаров бытового назначения, продажи парфюмерно-косметических товаров, изделий из драгоценных металлов и драгоценных камней и т.д.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ: Продавец обязан, по требованию потребителя, ознакомить его с одним из следующих документов:

- сертификат или декларация о соответствии;
- копия сертификата, заверенная держателем подлинника сертификата, нотариусом или органом по сертификации товаров, выдавшим сертификат;
- товарно-сопроводительные документы, оформленные изготовителем или поставщиком (продавцом) и содержащие по каждому наименованию товара сведения о подтверждении его соответствия установленным требованиям (номер сертификата соответствия, срок его действия, орган, выдавший сертификат, или регистрационный номер декларации о соответствии, срок ее действия, наименование изготовителя или поставщика (продавца), принявшего декларацию, и орган, ее зарегистрировавший). Эти документы должны быть заверены подписью и печатью изготовителя (поставщика, продавца) с указанием его адреса и телефона.

(пункт 12 Правил продажи отдельных видов товаров)

➤ если приобретаемый покупателем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), покупателю должна быть предоставлена информация об этом.

Кроме того, согласно п. 1 ст. 10 Закона РФ «О защите прав потребителей», по отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством.

Так, Постановлением Правительства РФ от 15 августа 1997 г. № 1037 «О мерах по обеспечению наличия на ввозимых на территорию Российской Федерации непродоволь-

ственных товарах информации на русском языке», установлено, что информация об **импортных непродовольственных товарах** с учетом их вида и особенностей должна содержать следующие сведения на русском языке:

- ✓ наименование товара;
- ✓ наименование страны, фирмы-изготовителя (наименование фирмы может быть обозначено буквами латинского алфавита);
- ✓ назначение (область использования), основные свойства и характеристики;
- ✓ правила и условия эффективного и безопасного использования;
- ✓ иные сведения о товарах в соответствии с законодательством Российской Федерации, требованиями государственных стандартов к отдельным видам непродовольственных товаров и правилами их продажи.

Обязанность по обеспечению наличия вышеуказанной информации возложена на организации и индивидуальных предпринимателей, осуществляющих их импорт в Российскую Федерацию.

Информация должна быть доведена одним из следующих способов:

- размещение на упаковке товара;
- размещение на этикетке товара;
- изложение в технической (эксплуатационной) документации, прилагаемой к товару;
- изложение в листках-вкладышах к каждой единице товара;
- или иным способом, принятым для отдельных видов товаров.

Продажа на территории Российской Федерации импортных непродовольственных товаров без вышеуказанной информации о них на русском языке **запрещается**.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ: Вышеперечисленная информация должна доводиться продавцом до сведения потребителей бесплатно. Взимание платы за предоставление такой информации является незаконным (определение судебной коллегии по гражданским делам Свердловского областного суда от 05.04.2007, дело № 33-2139/2007).

**Ответственность за нарушение требований
Закона РФ «О защите прав потребителей»
к обязательной информации
о непродовольственных товарах**

ПОМНИТЕ:

Если Вам не предоставлена возможность незамедлительно получить при заключении договора информацию о товаре (необходимую и достоверную), то Вы вправе:

– если договор еще не заключен – потребовать от продавца возмещения убытков, причиненных необоснованным уклонением от заключения договора. Также Вы вправе потребовать возмещения морального вреда, причиненного нарушением Вашего права на информацию о товаре;

– а если договор заключен – в разумный срок отказаться от его исполнения и потребовать возврата уплаченной за товар суммы и возмещения других убытков. Также Вы вправе потребовать возмещения морального вреда, причиненного нарушением Вашего права на информацию о товаре.

(пункт 1 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

Кроме того, продавец, не предоставивший покупателю полной и достоверной информации о товаре, несет ответственность **за недостатки товара**, возникшие после его передачи потребителю **вследствие отсутствия** у него такой **информации**.

(пункт 2 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

А в случае причинения вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя вследствие непредоставления ему полной и достоверной информации о товаре потребитель вправе потребовать возмещения такого вреда, в том числе полного возмещения убытков, причиненных природным объектам, находящимся в собственности (владении) потребителя.

(пункт 3 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей»)

В соответствии с разъяснениями, содержащимися в Постановлении Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 29 сентября 1994 года № 7 «О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей», рассматривая требования потребителя о возмещении убытков, причиненных ему недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суды должны исходить из предположения **об отсутствии у потребителя специальных познаний** о его свойствах и характеристиках.

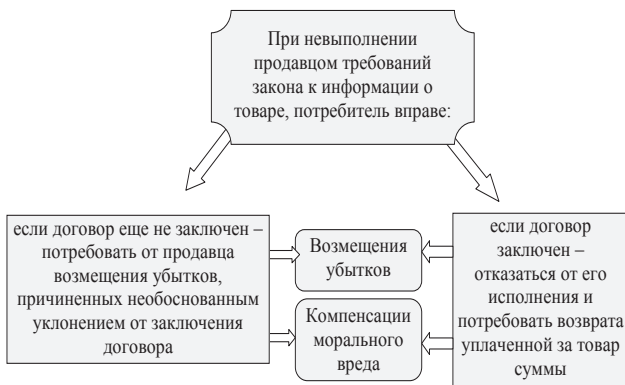
При этом **бремя доказывания** того факта, что потребителю была предоставлена необходимая и достоверная информация о товаре, лежит на продавце.

Кроме того, за нарушение требований Закона РФ «О защите прав потребителей» к обязательной информации о не-

продовольственных товарах установлена административная ответственность.

Согласно части 1 статьи 14.8 Кодекса РФ об административных правонарушениях, нарушение права потребителя на получение необходимой и достоверной информации о реализуемом товаре (работе, услуге), об изготовителе, о продавце, об исполнителе – влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц – от пяти тысяч до **десяти тысяч рублей**.

**Права потребителя
в случае непредоставления информации либо
предоставлении неполной или недостоверной
информации о непродовольственных товарах**



ПОМНИТЕ: при обнаружении недостатков в технически сложном товаре, его обмен или возврат денег за него возможны только в течение 15 дней с момента передачи товара. По истечении этого срока обмен или возврат денег возможен исключительно при наличии существенных недостатков или в иных случаях, прямо указанных в Законе РФ «О защите прав потребителей».

Перечень технически сложных товаров¹

1. Автотранспортные средства и номерные агрегаты к ним.
2. Мотоциклы, мотороллеры.
3. Снегоходы.
4. Катера, яхты, лодочные моторы.
5. Холодильники и морозильники.
6. Стиральные машины автоматические.
7. Персональные компьютеры с основными периферийными устройствами.
8. Тракторы сельскохозяйственные, мотоблоки, мотокультиваторы.

¹ Утвержден Постановлением Правительства РФ от 13.05.1997 г. № 575. В отношении товаров, включенных в данный перечень, потребитель вправе предъявить требование об обмене либо о возврате уплаченной денежной суммы только в случаях, прямо указанных в Законе РФ «О защите прав потребителей» (при наличии существенного недостатка, при неистечении 15 дней с момента передачи товара и т.д.)

Перечень¹
непродовольственных товаров надлежащего качества,
не подлежащих возврату или обмену на аналогичный
товар других размера, формы, габарита, фасона,
расцветки или комплектации

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты.

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары).

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей – ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные).

6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов).

¹ Утвержден Постановлением Правительства РФ от 19.01.1998 г. № 55.

7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты.
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты).
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни.
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения.
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства).
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему.
13. Животные и растения.
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации).

НА ЧТО НУЖНО ОБРАЩАТЬ ВНИМАНИЕ
ПРИ ПОКУПКЕ
НЕПРОДОВОЛЬСТВЕННЫХ ТОВАРОВ.
ОБЯЗАТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ
ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Формат 60x84/32. Бумага офсетная. Печать офсетная.
Гарнитура Times New Roman.
Усл. печ. л. 2. Тираж 3000 экз.
Заказ № 793.

Отпечатано в типографии ООО «Альтаир»:
г. Ростов-на-Дону, пер. Ахтарский, 6.
Тел. 248-47-89.
E-mail: oooaltair_office@mail.ru