

Каковы права потребителя?

Потребитель имеет право, в частности, на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), на возмещение вреда (убытков), причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

1. Понятие потребителя

Потребитель - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

В целях Закона N 2300-1 юридические лица не признаются потребителями ([абз. 3 преамбулы](#) Закона от 07.02.1992 N 2300-1; [разд. I](#) Разъяснений, утв. Приказом МАП РФ от 20.05.1998 N 160).

Можно выделить следующие признаки потребителя как участника отношений в области защиты прав потребителей ([преамбула](#) Закона N 2300-1):

- это физическое лицо - гражданин;
- контрагентом потребителя является продавец (изготовитель, исполнитель, импортер, владелец агрегаторов информации о товарах (услугах));
- наличие намерения приобрести (заказать) товар, работу или услугу, осуществление данного намерения или использование товара (работы, услуги);
- цель заказа (приобретения, использования) товаров (работ, услуг) - исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2. Права потребителя

Рассмотрим основные права потребителя.

2.1. Право на качество товара (работы, услуги)

Право на качество обеспечивает потребителю извлечение из товара (работы, услуги) заявленных потребительских свойств. Любой товар или услуга должны соответствовать установленным обязательным требованиям и заявленным характеристикам. Если же приобретенные товар, работа, услуга не имеют четкого описания, то они должны быть пригодны для тех целей, для которых обычно используются ([ст. 4](#) Закона N 2300-1; [п. 1](#) Рекомендаций Коллегии Евразийской экономической комиссии от 08.02.2022 N 5).

Право потребителя на качество товара включает в себя следующие права ([ст. 6, п. 1 ст. 18, ст. 21, п. 1 ст. 29](#) Закона N 2300-1):

- на ремонт и техническое обслуживание товара в течение срока его службы;
- замену товара ненадлежащего качества на товар надлежащего качества;
- соразмерное уменьшение стоимости товара в случае обнаружения в товаре недостатков, о которых продавец не сообщил;
- безвозмездное устранение недостатков товара;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

Право потребителя на качество работы (услуги) включает в себя, в частности, следующие права (п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1):

- на безвозмездное устранение недостатков выполненной работы (оказанной услуги), безвозмездное изготовление другой вещи или повторное выполнение работы;
- уменьшение цены выполненной работы (оказанной услуги) при обнаружении в ней недостатков.

2.2. Право на безопасность товара (работы, услуги)

Безопасность товара (работы, услуги) предполагает его безопасность для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги) (преамбула Закона N 2300-1).

Потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) не причинял вред в течение срока службы или срока годности, а при их отсутствии - в течение десяти лет со дня передачи товара (работы) потребителю.

Безопасность обеспечивается системой обязательных требований, закрепленных в НПА (п. п. 1, 2 ст. 7 Закона N 2300-1).

2.3. Право на информацию

Потребителю гарантировано право требовать предоставления необходимой и достоверной информации, в частности (п. п. 1, 3 ст. 8, п. п. 1 - 1.2 ст. 9, п. п. 1, 2 ст. 10, п. 3 ст. 11, п. 4 ст. 19, п. п. 2, 3 ст. 26.1 Закона N 2300-1):

- о товаре (работе, услуге), в том числе об основных потребительских свойствах, об обязательном подтверждении соответствия товара требованиям технических регламентов, о цене и условиях приобретения;
- о гарантийном сроке (если он установлен), сроке службы или сроке годности товара (работы), о правилах и условиях эффективного и безопасного использования товара (работы, услуги);
- об изготовителе, исполнителе, продавце, включая наименование, адрес, идентификаторы в виде номера ОГРН, ОГРНИП, информацию о лицензии и режиме работы;
- о сроках для предъявления требований в отношении недостатков товара.

При заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) информация об их условиях должна доводиться до сведения потребителя в наглядной и доступной форме (п. 2 ст. 8 Закона N 2300-1).

Предоставляемая потребителю информация о товарах (работах, услугах) должна обеспечивать

возможность их правильного выбора (п. 1 ст. 10 Закона N 2300-1).

2.4. Право на возмещение вреда (убытков)

Потребитель вправе требовать возмещения причиненных ему убытков, в частности, при обнаружении недостатков в товаре, выполненной работе, оказанной услуге, неполучении или получении недостоверной или неполной информации о товаре (работе, услуге), наличии в договоре условий, ущемляющих права потребителя (п. п. 1, 2, 3 ст. 12, п. 1 ст. 16, п. 1 ст. 18, п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1).

При нарушении прав потребителя при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг он также вправе требовать возмещения морального вреда и выплаты неустойки (ст. 15, п. 1 ст. 23, п. 3 ст. 23.1, п. 5 ст. 28, ст. 30, п. 3 ст. 31 Закона N 2300-1).

В общем случае убытки, причиненные потребителю, подлежат возмещению в полной сумме сверх неустойки (пени), установленной законом или договором. Уплата неустойки (пени) и возмещение убытков не освобождают изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченную организацию или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) от исполнения возложенных на него обязательств в натуре перед потребителем (п. п. 2, 3 ст. 13 Закона N 2300-1).

Так, 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, а если договор заключен, 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).

Наличие неоговоренных недостатков в товаре является основанием для того, чтобы предъявить к продавцу (уполномоченной организации или уполномоченному индивидуальному предпринимателю), например, требования о возврате уплаченной за товар суммы и о возмещении убытков, причиненных вследствие покупки товара ненадлежащего качества, а также о компенсации морального вреда. Если требования потребителя о возмещении убытков, причиненных вследствие продажи товара ненадлежащего качества, не будут удовлетворены в установленный срок, он также вправе потребовать выплатить неустойку.

Аналогичные права предоставляются потребителю в случае оказания некачественной услуги, нарушения сроков выполнения работ (оказания услуг) или в случае выполнения работ с недостатками (п. 2 ст. 12, ст. 15, п. п. 1, 2 ст. 18, п. 1 ст. 23, п. 1 ст. 28, п. 1 ст. 29 Закона N 2300-1).

Потребителю гарантируется возмещение в полном объеме вреда, причиненного жизни, здоровью или имуществу вследствие недостатков или необеспечения безопасности товара (работы, услуги), а также в связи с использованием материалов, оборудования, инструментов и иных средств, необходимых для производства товаров (выполнения работ, оказания услуг). Право на возмещение вреда возникает и в случае непредоставления потребителю полной и достоверной информации о товаре (работе, услуге) (п. 2 ст. 7, п. 3 ст. 12, п. п. 1, 4 ст. 14 Закона N 2300-1).

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товара (работы, услуги), также возмещаются в полном объеме (п. 5 ст. 7 Закона N 2300-1).

При включении в договор условий, ущемляющих права потребителя, повлекших причинение ему убытков, они подлежат возмещению в полном объеме (п. 1 ст. 16 Закона N 2300-1).

2.5. Право на судебную, государственную и общественную защиту

Если потребителю не удалось добиться соблюдения его прав в добровольном порядке, соответствующее требование подлежит рассмотрению в суде по выбору потребителя (ст. 17 Закона N 2300-1):

- по месту нахождения организации или по месту жительства индивидуального предпринимателя;
- по месту жительства или пребывания потребителя;
- по месту заключения или исполнения договора.

В случае удовлетворения судом требований потребителя, которые не были выполнены продавцом добровольно, суд взыскивает с продавца штраф в размере 50% присужденной суммы (п. 6 ст. 13 Закона N 2300-1; п. 46 Постановления Пленума Верховного Суда РФ N 17).

Также потребители имеют право обращаться в Роспотребнадзор, осуществляющий федеральный государственный контроль (надзор) в области защиты прав потребителей. Этот орган власти вправе, в частности (ст. 40 Закона N 2300-1; ч. 1 ст. 23.49 КоАП РФ; п. п. 2, 4, 13, 22 Положения, утв. Постановлением Правительства РФ от 25.06.2021 N 1005):

- проводить внеплановые контрольные закупки, проверки изготовителей, продавцов, исполнителей и иных контролируемых лиц;
- принимать меры по профилактике нарушений;
- привлекать виновных лиц к административной ответственности;
- обращаться в суд с заявлениями о защите прав конкретных потребителей (группы потребителей неопределенного круга потребителей);
- давать разъяснения законодательства в области защиты прав потребителей.
Обратите внимание! Самозанятые граждане не относятся к субъектам такого федерального государственного контроля (надзора). Но суд при рассмотрении спора может счесть возможным применить Закон о защите прав потребителей, несмотря на отсутствие у самозанятого лица, нарушившего права потребителя, регистрации в качестве ИП (Письмо Роспотребнадзора от 28.12.2022 N 09-22204-2022-40).

Также потребители могут объединяться в ассоциации и союзы, которые наделены, в частности, следующими правами (ст. 45 Закона N 2300-1):

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг), а также соответствия потребительских свойств товаров (работ, услуг) заявленной продавцами (изготовителями, исполнителями) информации о них;
- осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей;
- участвовать в проведении экспертиз по фактам нарушений прав потребителей в связи с обращениями потребителей;
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнение работ, оказание услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям, а также нарушающих права потребителей;
- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).