**Право потребителя на информацию**

За 1 квартал 2016 года при проведении плановых и внеплановых проверок Центральным территориальным отделом Управлением Роспотребнадзора по Оренбургской области установлено 7 фактов несоблюдения требований прав потребителей на достоверную и необходимую информацию.

По результатам проведенных мероприятий по контролю 4 человека привлечено к административной ответственности по части 2 статьи 15.12КоАП РФ и 3 человека привлечено к административной ответственности по части 1 статьи 14.8 КоАП РФ. Общая сумма штрафа составила 35,0тыс. руб.

Согласно статье **495 Гражданского кодекса РФ** продавец обязан предоставить покупателю необходимую и достоверную информацию о товаре, предлагаемом к продаже, соответствующую установленным законом, иными правовыми актами и обычно предъявляемым в розничной торговле требованиям к содержанию и способам предоставления такой информации.

**Покупатель вправе** до заключения договора розничной купли-продажи
осмотреть товар, потребовать проведения в его присутствии проверки свойств **или**демонстрации использования товара, если это не исключено ввиду характера товара **и не**противоречит правилам, принятым в розничной торговле.

Продавец, не предоставивший покупателю возможность получить соответствующую информацию о товаре, несет ответственность и за недостатки товара, возникшие после его передачи покупателю, в отношении которых покупатель докажет, что они возникли в связи с отсутствием у него такой информации.

**Право на информацию имеет важное значение,** т.к. оно гарантирует потребителю знание того, кто конкретно несет ответственность и обязанности перед потребителем за качество и безопасность конкретного товара (работы, услуги). Только на основе достоверной и полной информации гражданин может выбрать товар (работу, услугу), обладающий необходимыми ему качествами.

Согласно **статье 8 Закона РФ «О защите прав потребителей»** от 07.02.1992 № 2300-1 потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (исполнителе, продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах (работах, услугах).

Информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказании услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя (исполнителя, продавца), на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

**К ним относятся:**

* Сведения (информация) об изготовителе (исполнителе, продавце) ст. 9 Закона;
* Сведения о товаре (работе, услуге) ст. 10 Закона.

**Согласно требованиям закона информация об изготовителе (продавце, исполнителе) должна содержать следующие сведения:**

**• *Фирменное наименование организации.***В соответствии со ст.54 Гражданского кодекса РФ наименование предприятия
обязательно должно содержать указание на его организационно-правовую форму.
Пример: открытое акционерное общество, закрытое акционерное общество, общество с
ограниченной ответственностью. Индивидуальный предприниматель без образования
юридического лица должен предоставить потребителю информацию о государственной
регистрации в качестве индивидуального предпринимателя и наименование его органа.
Указанную информацию продавец (исполнитель) должен разместить на вывеске.

**• *Место нахождения (адрес).***

Место нахождения организации определяется местом нахождения ее государственной регистрации - т.е. адресом, указанным в регистрационных документах. В соответствии с действующим законодательством все предприятия, учреждения, организации, действующие на территории РФ, должны пройти государственную регистрацию. Согласно ст. 51 Гражданского кодекса РФ юридическое лицо считается созданным с момента государственной регистрации.

**Информация об изготовителе должна быть указана в документах, сопровождающих товар, на его упаковке или доведена до потребителя иными способами.** Чтобы определить местонахождение продавца (исполнителя), необходимо обратиться в регистрационные органы. Чтобы отыскать место нахождения этого предприятия, необходимо сделать запрос в регистрационный орган. Поскольку информация о юридическом адресе предприятия не может составлять коммерческую тайну, регистрационные органы ответят даже на запрос частного лица. **• *Режим работы организации.***

Продавец (изготовитель, исполнитель) самостоятельно устанавливает режим
работы своего предприятия (исключение составляет лишь государственные,
муниципальные предприятия).

Режим работы государственных, муниципальных организаций торговли, бытового и иных видов обслуживания устанавливается по решению соответственно органов исполнительно власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления (ст. 11 Закона "О защите прав потребителей").

Одновременно на организацию возлагается обязанность **соблюдать ею же установленный режим работы.** Режим работы организаций торгового, бытового и иных видов обслуживания **должен включать:** время начала и окончания работы и перерыва, если он предусмотрен; указание на выходные, а также на неполные (сокращенные) рабочие дни, если они предусмотрены.

**• *Сведения о лицензии.***

Если вид (виды) деятельности продавца (изготовителя, исполнителя) подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также об органе, выдавшем лицензию. Информация о наличии у фирмы лицензии важна для потребителя. **Если лицензии нет, то появляется риск, что государство в любой момент может приостановить деятельность данной организации,** что может помешать выполнению организацией своих обязательств перед потребителями.

Изготовитель (продавец, исполнитель) обязан своевременно предоставить потребителю следующую достоверную **информацию о товарах (работах, услугах),** чтобы обеспечить ему возможность правильного выбора:

• Наименование технического регламента или иное установленное законодательством Российской Федерации о техническом регулировании и свидетельствующее об обязательном подтверждении соответствия товара обозначение;

Сведения об основных потребительских свойствах товаров (работ, услуг); **В отношении продуктов питания** сведения о составе (в том числе наименование использованных в процессе изготовления продуктов питания пищевых добавок, биологически активных добавок, информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов, в случае, если содержание указанных организмов в таком компоненте составляет более девяти десятых процента), пищевой ценности, назначении, об условиях применения и хранения продуктов питания, о способах изготовления готовых блюд, весе (объеме), дате и месте изготовления и упаковки (расфасовки) продуктов питания, а также сведения о противопоказаниях для их применения при отдельных заболеваниях. Перечень товаров (работ, услуг), информация о которых должна содержать

противопоказания для их применения при отдельных заболеваниях, утверждается Правительством Российской Федерации;

* Цену в рублях и условия приобретения товаров (работ, услуг), в том числе при предоставлении кредита размер кредита, полную сумму, подлежащую выплате потребителем, и график погашения этой суммы;
* Гарантийный срок, если он установлен;
* Правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг);
* 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;
* Срок службы или срок годности товаров (работ), установленный в соответствии с Законом РФ, "О защите прав потребителей", 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;

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

* Указание на конкретное лицо, которое будет выполнять работу (оказывать услугу), и информацию о нем, если это имеет значение, исходя из характера работы (услуги);
* Если приобретаемый потребителем товар был в употреблении или в нем устранялся недостаток (недостатки), потребителю должна быть предоставлена информация об этом.

**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 представляется в порядке и способами, которые установлены законодательством Российской Федерации о техническом регулировании, и включает в себя сведения о номере документа, подтверждающего такое соответствие, о сроке его действия и об организации, его выдавшей.

По отдельным видам товаров (работ, услуг) перечень и способы достоверности доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством РФ.

**Информация** должна помочь потребителю понять, для чего данный товар предназначен, что с ним делать и чего делать ни в коем случае нельзя.

Исполнитель обязан своевременно информировать потребителя о том, что соблюдение указаний потребителя и иные обстоятельства, зависящие от потребителя, могут снизить качество выполняемой работы (оказываемой услуги) или повлечь за собой невозможность ее завершения в срок **(ст. 36 Закона РФ "О защите прав потребителей").**

**В** случае несоблюдения законодательства РФ в сфере защиты права потребителя на информацию, просьба обращаться в Управление Роспотребнадзора по Оренбургской области, по адресу: г.Оренбург, ул. 60 лет Октября, д. 2/1 или на сайт Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области.

Ведущий специалист-эксперт Центрального территориального отдела Управления Роспотребнадзора по Оренбургской области