

ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ НА ПОЛУЧЕНИЕ ДОСТОВЕРНОЙ И ПОЛНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ТОВАРЕ (РАБОТЕ, УСЛУГЕ), А ТАКЖЕ ИЗГОТОВИТЕЛЕ (ИСПОЛНИТЕЛЕ, ПРОДАВЦЕ).

Шодиева Мадинабону Бобир кизи

Ташкентский государственный юридический университет, г. Ташкент,

Республика Узбекистан

E-mail: madinabonushodiyeva32@gmail.com

Научный руководитель: доктор юридических наук

Э.Рахматов

Аннотация: Данная статья раскрывает сущность прав потребителей на получение достоверной информации о товарах, работ и услуг.

Ключевые слова: информации о товарах, информация об изготовителе, права потребителей, защита прав потребителей.

Одним из самых важных прав потребителей является право на получение достоверной и поной информации о товаре, работе, услуге, а также об изготовителе, исполнителе и продавце. Исходя из контекста нормативно—правовых актов, в которых закреплены нормы, касающиеся прав потребителей на получение достоверной информации о товаре (работе, услуге) и изготовителе (исполнителе, продавце), мы не сможем найти конкретную, точную формулировку данного словосочетания, а именно что понимается под информацией о товаре, работе, услуге, об изготовителе, исполнителе и продавце, или же как многие называют, под потребительской информацией. Перед тем как дать формулировку термину «потребительская информация», нам стоит понять, что означает слово «информация». Согласно Закону «О принципах и гарантиях свободы информации», под информацией понимается сведения о лицах, предметах, фактах,

событиях, явлениях и процессах независимо от источников и формы их представления. Исходя из этого можем указать примерную формулировку термина «потребительская информация». Потребительская информация (информации о товаре, работе, услуге и их изготовителе, исполнителе, продавце) – это та информация, прочитав, и, изучив которую потребитель может спокойно, без опасений приобрести товар, или воспользоваться работой или услугой. Право на потребительскую информацию, исходя из самого названия данного права, можем поделить на две части. В-первую часть отнесём информации об изготовителе (исполнителе, продавце), во-вторую – информации о товарах (работах, услуг). В первую часть мы также можем отнести право потребителя на получение информации о правилах торговли и обслуживания. Данная часть, а именно информация о правилах торговли и обслуживания были отнесены к части, в котором говорится про информацию об изготовителе (исполнителе, продавце), так как информации связанные с правилами торговли и обслуживания, непосредственно связаны с изготовителем (исполнителем, продавцом), так как они устанавливают и используют данные правила при осуществлении своей деятельности, и при взаимодействии с клиентами.

Перед тем как дать объяснение, что входит в информацию об исполнителе, изготовителе и продавце, нам стоит понять, кто является кем, а именно:

Изготовителем является субъект предпринимательства (юридическое лицо или предприниматель, осуществляющий свою деятельность без образования юридического лица), который производит товар, чтоб затем реализовать его потребителю. Вкратце, изготовитель, это тот, кто сам производит товар, и продаёт его потребителям.

Исполнителем является субъект предпринимательства (юридическое лицо или предприниматель, осуществляющий свою деятельность без образования юридического лица), выполняющий работы или оказывающий услуги потребителю

в сферах обслуживания таких, как в бытовой, ремонтно-строительной, транспортной и т.д.

Продавец, субъект предпринимательства (юридическое лицо или предприниматель, осуществляющий свою деятельность без образования юридического лица), реализует товар потребителю по договору купли-продажи, а также (юридическое лицо) по договору розничной купли-продажи.

Под информацией об изготовителе (исполнителе, продавце) понимается сведения о наименовании субъекта предпринимательства, места его нахождения, которое указывается, в основном, в производственной марке или товарном знаке, но это не значит, что они должны быть указаны именно там, так как данная норма несёт диспозитивный характер. Вышеуказанные информации, сведения также могут указаны в ином доступном для потребителя месте, или же могут быть преподнесены иными способами. Под иными доступными для потребителя местами могут быть информации на официальных сайтах хозяйствующего субъекта, где можно размещать сведения об исполнителе, изготовителе или продавце, кроме того, о товаре, работе и услуге.

Есть ещё одно требования, которое касается продавца и исполнителя, должен донести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, юридический адрес, а также режим работы. В отличии от иных информации, которые могут быть указаны в удобном для потребителя месте, вышеуказанные должны быть размещены на вывеске, что даёт возможность потребителю без затруднений узнать о необходимых информациях. Помимо тех информации, которые касаются постоянного места нахождения предпринимателя, он должен также предупредить потребителя о местах, где он производит обслуживание не постоянно, например, в ярмарках или иных, подобных этому мест.

Касательно языка, на котором должна быть предоставлена информация, исходя из того, что закреплено законодателем, предоставляется на государственном языке, а именно, на узбекском языке, так как данный язык

является государственным. Кроме того, дополнительно информации могут быть предоставлены и на других языках.

Раскрыв сущность информации об исполнителе, изготовителе и продавце, стоит перейти к особо важной части, а именно к разъяснению содержания информации о товаре, работе и услуге.

Из содержания нормы, в котором говорится об информации о товаре, работе и услуге, а именно то, что субъекты предпринимательской деятельности которые оказывают работы или услуги, изготавливают и продают товары, обязаны своевременно предоставить потребителю необходимые, достоверные и доступные информации о товаре, работе и услуге. Из данной части нормы, мы можем понять, какой должна быть информация, которая предоставляется потребителю. Во-первых, она должна быть достоверной. Под термином «достоверный», мы понимаем, что информация должна соответствовать реальности, действительности. При предоставлении несоответствующей информации, точнее, недостоверной информации, субъект, предоставивший его, будет нести определённую ответственность. Следующим критерием является то, что информация должна быть доступной. Под доступностью, мы можем понять, дачу информации на доступном для потребителя языке. Это, в большинстве случаев, государственный язык, а в многонациональных странах предпочитается также давать на других языках. Кроме того, под доступностью также понимают и то, где и в каком формате предоставляется информация, например, на вывеске, на упаковке или на ином видном месте. Ещё одним случаем доступностью, можно считать лёгкость в понимании текста информации о товаре, так как если информация будет даны сложном и профессиональным языком, который не будет понятен всем, то данную информацию вряд ли можно считать доступной. Например, вещества, которые содержатся в креме для лица. Есть ещё один способ предоставления информации – через СМИ, в частности, через рекламы. При этом реклама должна быть добросовестной и достоверной. Добросовестная реклама – не унижающая другие

аналогичные товары реклама. Достоверная реклама – соответствие действительного товара с тем, который на рекламе.

Поняв общую норму, стоит перейти к тому, какую вообще информацию должен исполнитель, изготовитель, продавец предоставить потребителю. К ним относятся:

- наименование товара, работы и услуги. Необходимость данной информации заключается в том, что каждый потребитель клиент, должен знать на что он подписывается, какой товар приобретает, какие услуги он получает.

- Обозначение нормативной документации. Данный пункт является самым важным, так как без нормативной документации потребитель не будет иметь какие-либо представления о том или ином товаре, и, конечно же, чтобы сверить, соответствует ли товар (работа, услуга) его нормативной документации.

- Перечень основных потребительских и специфических свойств, чтобы потребителю было удобно пользоваться данным товаром, или же быть уверенном в том, что в выполненной работе или услуге нет ничего опасного.

- Цена, в некоторых случаях тариф, и условия приобретения. Перед тем, как потребитель приобретает товар, или заказывает работу или услугу, целесообразно сначала ознакомится ценами, и тарифами, так как некоторые цены или тарифы, которые поставлены на товар, работу, услугу могут ему не понравится, или же у него не может быть возможности приобрести его исходя из своего материального положения. Почему именно сначала потребитель должен знать цену, как мы уже сказали, могут быть разные причины того, что потребитель может материально не иметь возможность приобрести его, но если он закажет товар, работу, услугу, перед тем узнает цены, могут возникнуть проблемы, так как нам уже известно из гражданского права, покупатель обязан заплатить за приобретённый им товар. Если говорить про условия приобретения товара, работы, услуги, то для приобретения того или иного товара, могут быть поставлены определённые условия перед его приобретением. Как мы уже знаем, заставить потребителя

навязывать ещё какие-либо дополнительные услуги вместе с основным, который потребитель требует, запрещается, но могут быть такие моменты, как, например, приобретение товара-комплекта, потребитель обязан купить всё, что входит в комплект.

- Дату изготовления отдельных видов товара. Данный пункт обязателен всем видам товара, а особенно для производителей продовольственной продукции.

- Гарантийные обязательства изготовителя или исполнителя. Изготовитель или исполнитель обязан дать гарантию на произведённый им товар, выполненную работу, оказанную услугу. Продавец обязан только предоставить покупателю и предупредить его о том, что если возникнут проблемы с товаром, в указанный изготовителем гарантийный срок, то он имеет права обратиться им, чтоб они устранили данную проблему, или же обратиться самому продавцу, который в следующем уведомит о проблемах изготовителя сам.

- Правила и условия эффективного и безопасного использования. Правила и условия пользования предоставляются потребителю, с целью предотвратить проблемы, которые могут возникнуть. Если изготовитель, исполнитель, продавец не предупредят об этом, или же, если они не ознакомят потребителя с этими правилами, и в последствии чего возникнут опасности для потребителя, то субъекты предпринимательства, которыми не было предоставлены данные возможности потребителям будет нести за это ответственность.

- срок службы (годности) и сведения о необходимых действиях потребителя по истечении этого срока, а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий.

- полное наименование и юридический адрес изготовителя, исполнителя, продавца, информация о лицензии и документов разрешительного или уведомительного характера, а для импортируемых товаров — наименование и местонахождение (юридический адрес) изготовителя и импортера.

•Наименование страны происхождения товара. Чаще всего указываются в импортированных товарах.

•адреса изготовителя (исполнителя, продавца) и уполномоченных ими предприятий на принятие претензий от потребителя, а также выполняющих ремонт и техническое обслуживание. Данный пункт необходим для того, чтобы потребителям было известно к кому, и куда стоит обращаться с жалобами, при необходимости, при возникновении вопросов, и проблем с товаром, работой, услугой.

•способы и правила хранения, безопасности утилизации.

•И другие

Отсутствие одного из вышеуказанных пунктов влечёт за собой ответственность, приостановление реализации товара, до того, как не будет предоставлена полная информация о нём.

Помимо вышеуказанного, информация о товаре, желательно должна содержать ещё и: штриховой код, при наличии последнего, а также иные документы по требованию потребителя.

Есть ещё отдельные требования к содержанию информации о товаре, в зависимости от самого товара. Например, информация о продовольственных товарах, помимо того, что должны содержать сведения по вышеуказанным пунктам, также должна ещё и содержать: документ, подтверждающий законность добычи (заготовки) в соответствии с законодательством РУЗ, а также при ввозе данных продуктов, разрешение на ввоз, выданное уполномоченным органом РУЗ.

Данную часть нашего эссе, мы закроем объяснением прав потребителей при получении недостоверной информации.

Правовое последствие предоставления недостоверной информации зависит от того, к чему оно привело. Таких моментов несколько:

Предоставление недостоверной информации, которая повлекло за собой:

1. Приобретение неполного товара, работы, услуги, а именно, приобретение того или иного товара, с недостатками в потребительских свойствах.

В этом случае, потребитель имеет право расторгнуть договор и требовать возмещение убытков.

2. Невозможность использования товара по назначению. При этом, у потребителя появляется право на требование нового товара, или же, если сам товар надлежащего качества, необходимую информацию, в как можно краткий срок. При не предоставлении вышеуказанных, потребитель может расторгнуть договор и потребовать возмещение убытков.

3. Причинение вреда здоровью и опасность жизни и имуществу. Потребитель имеет право на требование полного возмещение вреда.

Список использованной литературы:

1. Закон о «Защите прав потребителей» от 1996 №221-І
2. Закон «О принципах и гарантиях свободы информации»
3. Закон «О рекламе»