Свободному выбору и волеизъявлению потребителя может препятствовать торговая практика, называемая «нечестной».

В процессе ознакомления с продукцией покупатель может столкнуться с нечестной торговой практикой, которая:

а) вводит покупателя в заблуждение;

б) является агрессивной.

Введение покупателя в заблуждение является предпринимательской практикой, которая вынуждает или может вынудить потребителя дать согласие на осуществление сделки, на которую в другом случае он бы не согласился (п. 2 ст. 19 Закона Украины от 12.05.1991 г. N 1023-XII «О защите прав потребителей» в редакции от 1.12.2005 г. N 3161-IV (далее — Закон N 3161).

Введение в заблуждение может касаться:

1) основных характеристик продукции, таких, как: ее наличие, преимущества, опасность, состав, методы использования, гарантийное обслуживание, метод и дата изготовления или предоставления, поставка, количество, спецификация, географическое или другое происхождение, ожидаемые результаты потребления или результаты и основные характеристики тестов или проверок товара;

2) каких-либо предостережений относительно прямой или опосредствованной поддержки производителем продавца или продукции;

3) цены или способа расчета цены или наличия скидок либо других ценовых преимуществ;

4) потребности в услугах, замене составляющих или ремонте;

5) характера, атрибутов и прав продавца или его агента, в частности, информации о его лице и активах, квалификации, статусе, наличии лицензии, афилированности и прав интеллектуальной или промышленной собственности, его отличий и награды;

6) прав потребителя или опасности, которая ему угрожает.

Не предоставление потребителю необходимой информации или предоставление нечеткой, непонятной информации тоже является предпринимательской практикой, вводящей в заблуждение (абзац 8 п. 2 ст. 19 Закона N 3161).

Нарушение прав потребителя состоит также в осуществлении так называемой агрессивной предпринимательской практики, которой, согласно п. 4 ст. 19 Закона N 3161, считаются действия, которые фактически содержат элементы принуждения, надоедания или неподобающего влияния и существенно влияют или могут повлиять на свободу выбора или поведение потребителя относительно приобретения продукции.

При установлении, содержит ли предпринимательская практика элементы принуждения, надоедания или неподобающего влияния, учитываются:

1) время, характер и повторяемость предложений относительно приобретения продукции;

2) употребление оскорбительных или угрожающих высказываний;

3) использование тяжелого для потребителя обстоятельства, о котором продавцу или исполнителю было известно, для влияния на решение потребителя;

4) установление обременительных или непропорциональных внедоговорных препятствий для осуществления потребителем своих прав по договору, включая положение о праве потребителя расторгнуть договор или заменить продукцию либо заключить договор с другим субъектом хозяйствования;

5) угроза осуществить незаконные или неправомерные действия.

Если покупатель сталкивается с нечестной предпринимательской практикой, то необходимо «сигнализировать» в соответствующие органы.

В данном случае под «сигнализированием» следует понимать написание и подачу заявления.

«Соответствующими органами», в компетенцию которых входит обязанность проверить поступившее заявление о нарушении прав лица как потребителя, могут быть:

• органы МВД;

• прокуратура;

• общество по защите прав потребителей.

Если же покупатель, совершивший сделку, сумел осознать, что стал жертвой нечестной торговой деятельности, то он может, в соответствии с п. 6 ст. 19 Закона N 3161, добиться признания такой сделки недействительной.

Последствием признания сделки недействительной является двусторонняя реституция.

Поясним один из любимых юристами терминов. Двусторонняя реституция — это возвращение сторон в первоначальное состояние. Например, сделка между О. и ЧП «Бублик», по которой О. передал денежную сумму ЧП «Бублик», а последнее предоставило О. медицинский прибор — признана недействительной в судебном порядке на основании введения в заблуждение (ст. 230 Гражданского кодекса (ГК) Украины).

Последствием такого судебного решения будет двухсторонняя реституция, то есть ЧП «Бублик» обязано вернуть О. денежные средства, а О., в свою очередь,— передать ЧП «Бублик» медицинский прибор. Таким образом, стороны будут возвращены в первоначальное положение.

Согласно п. 5 ст. 698 ГК Украины, покупатель имеет право на возмещение убытков, причиненных ему продавцом вследствие использования им преимуществ своего положения в производственной или торговой деятельности.

**Нечестная предпринимательская практика при продаже товаров вне торговых помещений**

В случае продажи товаров вне торговых помещений зачастую приходится сталкиваться со следующими нечестными действиями продавца:

1) предложение для реализации продукции по определенной цене, если существуют основания считать, что продавец или исполнитель не сможет предоставить такую продукцию по такой цене или в таких объемах, которые можно предусмотреть, с учетом предлагаемой цены и характеристики продукции;

2) предложение с целью реализации одной продукции вдобавок к реализации другой;

3) отказ от предъявления потребителю товара, который предлагается, и принятия заказа или не предоставление товара на протяжении разумного срока или демонстрирования дефектного образца товара;

4) недостоверное сообщение о наличии ограниченного количества товаров или лишение

потребителей достаточного периода времени для принятия сознательного решения с целью побуждения их к принятию быстрого решения;

5) предложение к свободной реализации продукции, изъятой из обращения, или относительно обращения которой существуют ограничения;

6) недостоверное утверждение, что будет существовать угроза личной безопасности потребителя или его семьи, если он не приобретет или не закажет продукцию;

7) организация, эксплуатация или содействие развитию пирамидальных схем, когда потребитель платит за возможность получения компенсации, предоставляемой за счет привлечения других потребителей к такой схеме, а не за счет продажи или потребления продукции;

8) использование сообщения о распродаже в связи с прекращением деятельности субъекта хозяйствования, его структурного подразделения или прекращения соответствующего вида хозяйственной деятельности, тогда как это не отвечает действительности.

Такие действия также считаются введением покупателей в заблуждение. Их осуществление однозначно запрещается.

**Проверка качества, комплектности, безопасности, меры и веса,**

а также демонстрация использования товара

Право на проверку качества, безопасности, комплектности, меры, веса и цены приобретаемой продукции и демонстрацию ее безопасного и правильного использования гарантировано потребителю п. 4 ст. 17 Закона N 3161.

Проверка качества и безопасности продукции

В соответствии со ст. 6 Закона N 3161, потребитель вправе требовать от продавца (производителя, исполнителя), чтобы качество приобретенного им товара (выполненной работы, предоставленной услуги) отвечало требованиям нормативных документов, условиям договора купли-продажи, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставляемом продавцом (производителем, исполнителем). Относительно отдельных групп товаров (работ, услуг) указанные требования устанавливаются законодательными актами Украины.

Со своей стороны продавец (производитель, исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу), который по качеству отвечает требованиям нормативных документов, условиям договора, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставляемом продавцом (производителем, исполнителем).

**Понятие качества**

Качество — это совокупность свойств товаров (продукции), характеризующих их пригодность к потреблению (использованию) в соответствии с целевым назначением. Качество охватывает не только потребительские, но и технические, технологические свойства товаров, их конструкторско-художественные особенности, надежность, долговечность, ремонтопригодность.

Показатели качества устанавливаются осмотром либо экспертизой и рассматриваются применительно к условиям производства и потребления товаров. Различают органолептические (запах, цвет, внешний вид и т. д.) и физико-химические (плотность, твердость, уровень содержания различных веществ и т. д.) показатели качества.

Потребитель самостоятельно проверяет качество товара его осмотром и ознакомлением с прилагаемыми к нему документами.

Мерами обеспечения доброкачественности товаров служат стандартизация и сертификация.

Стандартизация — это установление стандарта (эталона, образца), т. е. нормативно-технического документа, фиксирующего комплекс норм, правил, требований, обязательных для применения в определенной сфере деятельности. Стандартизации подлежит конкретная продукция, а также нормы, требования, методы, термины, обозначения, «имеющие перспективу многократного применения и используемые в науке, технике и производстве».

Стандарт — это утвержденный компетентным органом нормативно-технический документ, устанавливающий комплекс норм и правил к предмету стандартизации.

По стандартам определяется качество товаров, обращающихся в сфере торговли. Стандарты обычно разрабатываются различными государственными организациями — это так называемые национальные (общегосударственные) стандарты (например, ДСТУ, DIN , AN SI и т. д.) и отраслевые стандарты; а кроме этого — союзами предпринимателей, научно-техническими ассоциациями и институтами, крупными промышленными фирмами. Во многих странах применение национальных стандартов не является обязательным. В связи с этим распространение получили стандарты, разрабатываемые союзами предпринимателей, различными ассоциациями, отдельными предприятиями. Кроме того, в практике торговли широко используются стандарты, разрабатываемые международными организациями (ISO, IEC и др.).

В Украине государственные стандарты (ДСТУ) разрабатываются Государственным комитетом по вопросам технического регулирования и потребительской политики (Госпотребстандартом). Госпотребстандарт при разработке и изменении отечественных стандартов стремится к гармонизации их с международными. Используются также межгосударственные стандарты (ГОСТ бывшего СССР), при условии соответствия их международным требованиям.

Предприятия вправе самостоятельно разрабатывать собственные стандарты (стандарты предприятий — СТП) и технические условия (ТУ) на выпускаемую ими продукцию. Все СТП и ТУ подлежат обязательной регистрации в Госпотребстандарте. Разработанные предприятиями стандарты являются их интеллектуальной собственностью и, в отличие от государственных, не подлежат свободному воспроизведению, тиражированию и распространению.

Сертификация — это действие, проводимое с целью подтверждения соответствия изделия или услуги определенным стандартам или техническим условиям. Сертификация предоставляет потребителю гарантию того, что продукция (товар, услуга) соответствует стандарту или определенным требованиям. На товары (услуги), прошедшие сертификацию, выдается сертификат соответствия.

Сертификат соответствия — это документ, выдаваемый специально уполномоченным на это органом (органом сертификации) и удостоверяющий, что товар или услуга должным образом идентифицированы и соответствуют конкретному стандарту или другому нормативному документу.

Различают обязательную и добровольную сертификацию.

Обязательная сертификация проводится в целях государственного контроля за качеством товаров и продукции, производимых в Украине или ввозимых на ее территорию. Как правило, это касается прежде всего таких показателей качества, как экологичность и безопасность. Перечень продукции, подлежащей обязательной сертификации в Украине, устанавливается приказами Госпотребстандарта. Реализация и использование товаров (в том числе импортных), выполнение работ и оказание услуг, подлежащих обязательной сертификации, без сертификата соответствия запрещаются.

По требованию потребителя продавец (производитель, исполнитель) обязан предоставить документы, подтверждающие надлежащее качество продукции.

При импорте товара на территорию Украины представляется документ, подтверждающий их надлежащее качество (п.3 ст.3 Закона N 3161). Пропуск на таможенную территорию товара, подлежащего обязательной сертификации, осуществляется таможенными органами при условии представления таможенному органу сертификата или документа о признании иностранного сертификата, выданного соответствующим органом Украины (п. 4 Постановления КМ Украины от 09.11.1996 г. N 1371 «О совершенствовании контроля качества и безопасности пищевых продуктов»). Не подлежит пропуску на таможенную территорию Украины товар без сертификата или документа о признании иностранного сертификата, если он подлежит обязательной сертификации. Такой товар остается под таможенным контролем и передается на хранение в порядке, предусмотренном законодательством (п.5 данного Постановления). На импортные товары выдается свидетельство о признании соответствия.

Продавец, согласно п. 2 ст. 6 Закона N 3161, по требованию потребителя обязан предоставить документы, подтверждающие качество продукции, а производитель обязан обеспечить ее нормальную работу в течение гарантийного срока (п. 1 ст. 7 Закона N 3161).

Гарантийный срок указывается в паспорте товара, на этикетке или в каком-либо другом документе, который прилагается к продукции (п. 2 ст. 7 Закона N 3161). Продавец обязан уведомить покупателя о гарантийном сроке.

Гарантийный срок — это срок (установленный законодательством, а в случае его отсутствия — договором), в течение которого производитель (исполнитель, продавец) гарантирует нормальную работу (применение, использование) товара (работы, услуги), в том числе комплектующих изделий. Гарантийные сроки на комплектующие изделия должны быть не меньшими, чем гарантийный срок на основное изделие, если иное не предусмотрено законодательством или договором.

Гарантийной срок устанавливается не на все товары. Во время продажи товара, подлежащего гарантийному ремонту (обслуживанию) или гарантийной замене, продавец обязан:

• в присутствии потребителя осуществить проверку наличия гарантийного талона и отрывных талонов на гарантийное обслуживание;

• заполнить соответствующие разделы гарантийного и отрывного талонов на гарантийное обслуживание;

• выдать потребителю расчетный документ (квитанцию, товарный, кассовый чек или другой документ, удостоверяющий факт купли товара).

Для продукции, потребительские свойства которой могут со временем ухудшаться и составлять опасность для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей природной среды, устанавливается срок пригодности, который отмечается на этикетках, упаковке или в других документах, прикладываемых к ней при продаже. Этот срок пригодности считается гарантийным сроком.

Срок пригодности исчисляется начиная от даты изготовления, также отмечаемой на этикетке или в других документах, и определяется или временем, на протяжении которого товар является пригодным для использования, или датой, к наступлению которой товар является пригодным для использования.

На сезонные товары (одежда, меховые и другие изделия) гарантийный срок вычисляется с начала соответствующего сезона.

В случае продажи товаров по образцам, по почте, а также в случаях, когда время заключения договора купли-продажи и время передачи товара потребителю не совпадают, гарантийный срок исчисляется начиная со дня передачи товара потребителю.

Если товар нуждается в специальной установке (подключению) или сборке — со дня их осуществления.

Если день передачи, установки (подключения) или сборки товара, а также передачи недвижимого имущества установить невозможно или если имущество находилось у потребителя до заключения договора купли-продажи, — со дня заключения договора купли-продажи.

Относительно продукции, на которую гарантийные сроки или срок годности не установлены, потребитель имеет право предъявить продавцу (производителю, исполнителю) соответствующие требования, если недостатки были выявлены в течение двух лет, а относительно объекта строительства — не позднее десяти лет со дня передачи их потребителю.

При выполнении гарантийного ремонта гарантийный срок увеличивается на время пребывания продукции в. ремонте.

Указанное время исчисляется со дня, когда потребитель обратился с требованием об устранении недостатков.

При обмене товара его гарантийный срок исчисляется заново со дня обмена.

На продукцию, потребительские свойства которой со временем ухудшаются, устанавливается срок годности.

**Маркировка товаров**

Маркировка товаров (товарная маркировка) — это маркировка на товаре и упаковке товара, информирующая потребителя о производителе и показателях качества. К товарной маркировке относятся маркировка продукции товарными знаками, знаками соответствия и другими знаками.

Требования к маркировке товаров в Украине установлены несколькими законами, в частности, Законом Украины от 23.12.1997 г. N 771/97-ВР «О безопасности и качестве пищевых продуктов» в редакции от 6.09.2005 г. N 2809-IV.

**Штриховое кодирование**

Согласно нормам международного рынка, на всех потребительских товарах, на упаковке должен быть нанесен штриховой код (штрих-код) — чередующиеся в определенном порядке черные полоски на белом фоне. Система штрихового кодирования предназначена для идентификации товаров и была создана как способ передачи информации по всей товарной цепочке: производитель — оптовик — розничный торговец — покупатель.

Наличие штрих-кода на маркировке товара является обязательным условием реализации товара.

Он считывается специальными приборами — сканерами и предназначен не для потребителей, а в основном для производителей, поставщиков и торговых организаций. По первым двум-трем цифрам, которые наносятся под штриховым обозначением, потребитель может установить лишь страну производителя.

Таблица

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Код | Страна | Код | Страна | Код | Страна |
| 00-09 | США и Канада | 569 | Исландия | 773 | Уругвай |
| 30-37 | Франция | 57 | Дания | 775 | Перу |
| 380 | Болгария | 590 | Польша | 779 | Аргентина |
| 383 | Словения | 599 | Венгрия | 780 | Чили |
| 385 | Хорватия | 600-601 | ЮАР | 786 | Эквадор |
| 400-440 | Германия | 619 | Тунис | 789 | Бразилия |
| 460-469 | Россия | 64 | Финляндия | 80-83 | Италия |
| 4605 | Латвия | 690 | Китай | 84 | Испания |
| 471 | Тайвань | 70 | Норвегия | 850 | Куба |
| 482 | Украина | 729 | Израиль | 859 | Чехия и Словакия |
| 489 | Гонконг | 73 | Швеция |
| 49 | Япония | 740 | Гватемала | 860 | Сербия |
| 50 | Великобритания и Северная Ирландия | 741 | Сальвадор | 869 | Турция |
| 742 | Гондурас | 87 | Нидерланды |
| 520 | Греция | 743 | Никарагуа | 880 | Южная Корея |
| 529 | Кипр | 744 | Коста-Рика | 885 | Таиланд |
| 535 | Мальта | 745 | Панама | 888 | Сингапур |
| 539 | Ирландия | 750 | Мексика | 90-91 | Австрия |
| 54 | Бельгия и Люксембург | 759 | Венесуэла | 93 | Австралия |
| 76 | Швейцария | 94 | Новая Зеландия |
| 560 | Португалия | 770 | Колумбия | 955 | Малайзия |

**Товарный знак**

Товарный знак — обозначение, помещаемое на товаре или упаковке промышленными и торговыми предприятиями для индивидуализации товара и его производителя (продавца). Товарные знаки могут быть: словесными (сочетание отдельных букв, цифр, фамилий), изобразительными (рисунки, графические символы, сочетания цветов и т. д. Товарный знак является одним из объектов промышленной собственности. Он выполняет функции гарантии качества товара и рекламы и широко применяется во внутренней и международной торговле.

Порядок приобретения права на товарный знак, его использования и защиты определяется национальным законодательством (например, в Украине Законом от 15.12.1993 г. N 3689-XII «Об охране прав на знаки для товаров и услуг») и международными соглашениями.

Маркировка зарегистрированного товарного знака буквой R в окружности (Registered) или буквами ТМ (Trade Mark) указывает на то, что применяемое обозначение является зарегистрированным знаком.

**Знаки соответствия**

Знаки соответствия указывают на соответствие товара стандарту, требованиям сертификационных организаций и т. д.

Эти знаки бывают национальными, международными, отраслевыми или даже предназначенными для определенной группы товаров. Свои знаки соответствия имеют почти все промышленно-развитые страны, а также многие международные организации и компании.

Использование знаков соответствия в каждой стране регулируется специальными законодательными актами. Ниже приведены изображения и описания наиболее распространенных знаков соответствия.

Национальный знак соответствия. Государственным комитетом Украины по стандартизации, метрологии и сертификации был утвержден украинский знак качества. Его официальное название — «Национальный знак соответствия». Форма, размеры, технические требования и правила применения утверждены стандартом ДСТУ 2296-96. Он ставится на всех товарах или упаковке товаров, прошедших обязательную государственную сертификацию. Обязательная сертификация производится в целях контроля за качеством производимых в Украине товаров и продукции и осуществляется исключительно в Государственной системе сертификации (УкрСЕПРО).

Знак ГОСТ Р. Этот знак соответствия продукции российскому ГОСТу иногда также называют «Знак Ростеста». Наносится он на продукцию, подлежащую обязательной сертификации в Системе сертификации ГОСТ России.

CE-mark. Обозначение соответствия стандартам качества и безопасности Европейского Союза, которые определяются так называемыми Директивами ЕС отдельно для каждой группы товаров и продуктов. Знак ставится производителем как декларация того, что продукт соответствует требованиям Директив и может продаваться на территории Европейского Союза. Аббревиатура «СЕ» соответствует французскому «Conformite European» (или английскому «European Conformity»), что в дословном переводе означает «европейское соответствие».

GS-mark. Знак соответствия продукции германским стандартам качества и безопасности.

Знак BSI. В просторечии этот знак называется «kite-mark», или «воздушный змей». На самом деле является сертификационной маркой Британского Института Стандартов (British Standard Institute).

Знак CSA. Знак соответствия государственной организации Канадская Ассоциация Стандартов (Canadian Standard Association).

Знак FCC. Знак соответствия американской Федеральной комиссии по коммуникациям (FCC). Применяется как сам по себе, так и с полным названием организации.

Знак VDE. Знак соответствия Немецкого института инженеров по электричеству.

Экологические знаки

Следующая группа знаков — так называемые экологические знаки. Строго говоря, далеко не все знаки являются «экологическими», то есть однозначно сообщающими полезности данного продукта для окружающей среды.

Ниже приведены обозначения и описания наиболее распространенных экологических знаков.

Перерабатываемый пластик. Этот знак ставится на пластмассовых изделиях, которые могут быть переработанными промышленным способом.

Знак вторичной переработки. Этот знак должен указывать на то, что данный продукт или упаковка изготовлены из переработанного материала (Recycled) или пригодны для последующей переработки (Recyclable).

**Знаки наград**

Следующая группа знаков, проставляемых на потребительской маркировке, — знаки наград.

Производство конкурентоспособных товаров и услуг и продвижение на рынки мира является важным фактором стабильности экономики, обеспечения занятости населения, улучшения торгового баланса страны. Кроме того, это повышает престиж страны на международной арене и во многом определяет положение державы в международной табели о рангах. Поэтому многие страны мира стремятся поощрять фирмы и организации своей страны, добивающихся успехов в экспорте товаров и услуг и/или в содействии экспорту национальных товаров, и выделять их среди остальных компаний.

Как правило, это осуществляется путем присуждения фирме специально утвержденного приза — премии за достижения в экспорте, что подтверждается специальным документом. При этом существуют специальные знаки, олицетворяющие эти награды, и фирма-лауреат получает право в течение определенного времени помещать этот знак на своих рекламных и деловых документах и материалах.

В Украине существуют знаки наград, учреждаемые и ежегодно присуждаемые отечественными бизнес-структурами, среди которых следует отметить такие награды, как «Вища проба», «Золота торгова марка», «Вибір року» и некоторые другие.

Проверка меры и веса товара

По требованию потребителя продавец обязан предоставить ему контрольно-измерительные приборы.

В соответствии с Законом Украины от 11.12.1998 г. N 113/98-ВР «О метрологии и метрологической деятельности» в редакции от 15.06.2004 г. N 1765-IV, расчеты между покупателями и продавцами подлежат государственному метрологическому контролю и надзору относительно средств измерительной техники и методики измерения.

Средства измерительной техники, применяемые в торговле и общественном питании, на которые распространяется государственный метрологический контроль, должны пройти государственную метрологическую аттестацию по ДСТУ 3215-95 и поверку согласно ДСТУ 2708-99 и быть занесены в Государственный реестр измерительной техники, допущенной к применению в Украине.

Для продажи товаров применяют весы с двумя циферблатами (один — со стороны продавца, второй — со стороны покупателя). Показания циферблата с обеих сторон не должны отличаться более чем на 0,25 цены деления.

Правилами торговли конкретными видами товаров установлен специальный порядок для замера товаров, отпускаемых по объему, длине, площади.

**Литература**

1. Закон Украины от 12.05.1991 г. N 1023-XII «О защите прав потребителей».
2. Закон Украины от 23.12.1997 г. N 771/97-ВР «О безопасности и качестве пищевых продуктов».
3. Закон Украины от 15.12.1993 г. N 3689-XII «Об охране прав на знаки для товаров и услуг».
4. Закон Украины от 11.12.1998 г. N 113/98-ВР «О метрологии и метрологической деятельности».
5. Постановления КМ Украины от 09.11.1996 г. N 1371 «О совершенствовании контроля качества и безопасности пищевых продуктов».