

Тажікбай Б.Е., Аширова Г.Т.

**Организация защиты прав потребителей в ЕС: историко-правовой аспект**

В настоящее время одной из актуальных проблем является изучение вопросов применения и совершенствования законодательства о защите прав потребителей. В связи с этим международный опыт, накопленный странами-участницами ЕС и ООН, представляется весьма полезным для нашего государства. Объектом исследования являются правовые нормы, регламентирующие защиту прав потребителей по национальному и международному законодательству. Исследуемые в статье вопросы непосредственно связаны с проблемами реализации потребителями своих прав.

**Ключевые слова:** защита гражданских прав, защита прав потребителей, продавцы, производители, потребители.

---

Tazhikbay B.E., Ashirova G.T.

**Organization of consumer protection in the EU: historical and legal aspects**

The relevance of the topic is to explore issues related to the use of the consumer protection. This is because the growth rate of the number of consumer in different directions high. In this connection, it is appropriate to disclose questions about their rights. The objects of the article are the legal norms governing the use of the rights of consumer protection on national and international legislation. The provisions of these regulations directly related to the issues of implementation of the executors of their rights.

**Key words:** protecting the rights of consumers (works, services), sellers, manufacturers, consumers.

---

Тажікбай Б.Е., Аширова Г.Т.

**Еуропа Одағында тұтынушылардың құқықтарын ұйымдастыру: тарихи-құқықтық аспект**

Қазіргі уақытта тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңдарды қолдану және жетілдіру сұрақтары өзекті мәселелерінің бірі болып табылады. Осыған байланысты халықаралық тәжірибе жинақталған ЕО және БҰҰ құрамына кіретін елдердің тұтынушылар құқықтарын қорғау туралы заңнамасын зерттеу біздің мемлекетімізге тиімді болып қарастырылады. Зерттеу нысаны – тұтынушылар құқықтарын қорғауды реттейтін ұлттық және халықаралық заңнаманың нормалары. Мақалада зерттелген сұрақтар тұтынушылар құқықтарын жүзеге асыру мәселелерімен тікелей байланысты.

**Түйін сөздер:** азаматтық құқықтарды қорғау, тұтынушылар құқықтарын қорғау, сатушылар, өндірушілер, тұтынушылар.

**ОРГАНИЗАЦИЯ  
ЗАЩИТЫ ПРАВ  
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В ЕС:  
ИСТОРИКО-ПРАВОВОЙ  
АСПЕКТ**

Потребитель – это не просто покупатель или пользователь товаров и услуг, а лицо социальное, требующее защиты со стороны государственных и иных органов. В Программе ЕС провозглашались пять основных прав потребителя:

- 1) право на охрану жизни, здоровья и безопасность товаров и услуг;
- 2) право на защиту экономических интересов;
- 3) право на возмещение причиненного ущерба;
- 4) право на информацию и просвещение;
- 5) право на представительство (право быть услышанным) [1].

В «Общих положениях» Программы указывалось, что потребительская политика имеет недавнее происхождение. Она появилась как ответ на злоупотребления участников рыночных отношений, невозможность неподготовленному человеку осуществить адекватный выбор товара и защитить свои права в случае причинения вреда. Все это способствовало тому, что госорганы вынуждены были обеспечить защиту потребителю, а также побудить производителей и продавцов обеспечить качество, надежность и безопасность товаров и услуг, устранить методы нечестной торговли.

В Программе 1975 г. обозначалась приоритетная цель потребительской политики – полный учет индивидуальных и коллективных интересов потребителей в различных областях деятельности ЕЭС. В Программе закреплены пять основных задач ЕЭС в области защиты прав потребителей, а также средства их достижения:

- 1) защита потребителя от угрозы причинения вреда его жизни и здоровью;
- 2) защита экономических интересов потребителей;
- 3) оказание помощи, консультаций, способы возмещения ущерба, причиненного потребителям;
- 4) информирование и просвещение потребителей;
- 5) консультирование с представителями потребителей при принятии решений, затрагивающих их интересы [2].

Потребительские товары и услуги должны быть на рынке в таком состоянии, чтобы при нормальных условиях их использования они не были опасны для жизни и здоровья потребителей. В практической действительности должны существовать

процедуры отзыва опасных товаров и услуг, а потребители должны информироваться о любом риске или опасности, которые могут возникать при использовании товаров (услуг). Потребитель должен быть защищен от последствий вреда жизни и здоровью, причиненного некачественными товарами (услугами). Возмещение вреда возлагается на изготовителей (исполнителей) товаров и услуг [1].

Особые требования выдвигались в Программе в отношении продовольственных товаров и пищевых добавок; указывалось, что необходимо – создать единые или сближенные нормы Сообщества по производству продовольственных товаров, разработке единых списков допустимых пищевых добавок.

В основе защиты экономических интересов потребителей лежат следующие принципы:

1) исключение злоупотребления правами потребителей в односторонне составленных договорах и т. д.;

2) возмещение ущерба, причиненного ненадлежащего качества товарами и услугами;

3) предоставление потребителям средств защиты от ложной рекламы или умышленного введения в заблуждение в отношении товаров и услуг, включая финансовые услуги;

4) обеспечение достоверной информации относительно качества и свойств товаров (услуг) в рекламе, на упаковке либо иным способом;

5) обеспечение послепродажного обслуживания предметов длительного пользования;

6) предоставление широкого ассортимента товаров и услуг для адекватного потребительского выбора.

Основными направлениями деятельности в этой области назывались: гармонизация общих условий предоставления потребительского кредита; проведение исследований с целью установления принципов определения недобросовестной рекламы и возможностей возмещения ущерба, причиненного подобной рекламой; защита потребителей от недобросовестной торговой практики; улучшение ассортимента товаров и услуг [2].

Оказание помощи, консультаций, способы возмещения ущерба, причиненного потребителям. Информирование и просвещение потребителей. Комиссии ЕС поручалось изучение существующей системы оказания помощи потребителям, способов возмещения причиненного ущерба; арбитражное (третейское) рассмотрение и разрешение споров; разработка средств защиты потребителей в судах, в том числе опре-

деление возможности предъявления групповых (коллективных) исков [1].

Изготовители (продавцы, исполнители услуг) должны предоставлять потребителям информацию о природе, качестве, количестве и цене товара. Информация должна быть такой, чтобы потребитель мог сделать разумный выбор и иметь возможность потребовать возмещения любого причиненного ущерба.

В отношении пищевых продуктов намечалось разработать параметры, обязательные для информирования потребителей: состав, вес или объем, калорийность, дата изготовления и другая полезная информация. На Комиссию возлагалось провести сравнительные исследования существующих в странах Сообщества процедур консультирования потребителей и представителей потребителей через организации и общества защиты потребителей, а также побудить имеющиеся потребительские организации и общества к обмену информацией и опытом [1].

Вторая Программа ЕЭС о защите прав потребителей и информационной политике была принята 19 мая 1981 г. Эта Программа обеспечивала преемственность в решении задач, определенных в первой Программе и определяла дальнейшую политику Сообщества в данном направлении. Вторая Программа ЕЭС аналогично первой устанавливала принципы обеспечения основных прав потребителей. Отмечалось, что гарантия безопасности жизни и здоровья потребителей осуществляется путем гармонизации норм, относящихся к безопасности некоторых товаров; причем этот процесс не должен мешать свободному перемещению товаров внутри Сообщества. Гармонизация норм подразумевает установление определенных параметров качества, извещение о наличии в государстве – члене ЕЭС специальных норм анализа, тестирования, маркировки, стандартов безопасности [2].

При защите экономических интересов потребителей Программа учитывала принципы, заложенные в первой, одновременно предусматривая и новые направления – защиту специфических групп потребителей, учет интересов потребителей при проведении сельскохозяйственной политики, особенно в отношении цен и уровня снабжения [1].

Практика контроля за соблюдением законодательства о защите прав потребителей свидетельствует о явных пробелах в правовой культуре предпринимателей. Обусловлены они, главным образом, незнанием предпринимателями законодательства о защите прав

потребителей и других нормативных актов. По-прежнему не вошли в практику делового обращения предпринимателей такие критерии, как взаимная ответственность, доброжелательность и порядочность по отношению к потребителю и заинтересованность продавца (изготовителя) в продаже качественного товара (услуги).

В связи с этим организациям по защите прав потребителей необходимо организовать комплексную работу с предпринимателями, проводить обучающие семинары по разъяснению правил торговли и законодательства о защите прав потребителей.

#### Литература

- 1 Объекты гражданских прав: монография / отв. Ред. М.К. Сулейменов – Алматы: НИИ частного права КазГЮУ, 2008.
- 2 Сергеев А.П. Право интеллектуальной собственности в Российской Федерации. – М.: Теис, 1996.

#### References

- 1 Obekty grajdanskyh prav: Monografya /Otv. red. M.K. Culemenov – Almaty: NII chastnogo prava KazGYU, 2008.
- 2 Cergeev A.P. Pravo intellectualnoi sobstvennosti v Rossiiskoi Federacii. – M.: Teis, 1996.