

Право потребителя на возмещение причиненного ему вреда, возникшего вследствие нарушения других его прав (права на информацию, права на безопасность, права на надлежащее качество), закреплено в ряде статей Закона РФ «О защите прав потребителей».

Так, ст. 12 предусматривает ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) перед потребителем за ненадлежащую информацию как о самом предприятии, так и о товаре (работе, услуге). Если предоставление ненадлежащей, т.е. недостоверной или недостаточно полной, информации о товаре (работе, услуге), а также об изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло приобретение товара (работы, услуги), не обладающего необходимыми потребителю свойствами, потребитель имеет право расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков. Однако при этом потребитель обязан возвратить товар (выполненную работу) изготовителю (исполнителю, продавцу).

К таким случаям относится, например, приобретение импортного телефонного аппарата, несовместимого с отечественной электротехнической сетью, что не дает возможности его использования по назначению, или приобретение комплекта узлов и деталей к технически сложному прибору, которые несовместимы с последним по своим характеристикам и др.

Если потребителю по его требованию не предоставлена надлежащая информация о товаре, которая необходима для его использования по назначению (техническая документация, правила пользования и т.п.), то потребитель имеет право не только расторгнуть договор, но и потребовать полного возмещения убытков. Это прежде всего относится к сложной бытовой технике, правильная эксплуатация и использование которой по назначению невозможны без технического паспорта и руководства по эксплуатации. В ряде случаев использование таких приборов потребителем может не только привести к их преждевременному выходу из строя, но и нанести вред жизни, здоровью и имуществу гражданина (возгорание телевизора, замыкание электропроводки, поражение электрическим током и др.). В таких случаях потребитель имеет право требовать от виновного лица (продавца, исполнителя, изготовителя) полного возмещения всего ущерба и убытков, включая замену товара, возмещение затрат на устранение возникшего ущерба, восстановление здоровья и др.

При рассмотрении требований потребителя о возмещении убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информацией о товаре (работе, услуге), суд, который рассматривает заявление гражданина, исходит из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о свойствах и характеристиках товара (работы, услуги). Такие познания должны быть у продавца (изготовителя, исполнителя), и он обязан предоставить потребителю полную и достоверную информацию о характеристиках товара (работы, услуги) и его особых свойствах.

Ст. 14 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусматривает имущественную ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за вред, причиненный вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Например, вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие конструктивных, производственных, рецептурных или иных недостатков товара (работы, услуги), подлежит возмещению в полном объеме. Это относится к технически сложным приборам, медикаментам, строительным и ремонтным работам и т.п., использование которых может нанести какой-либо урон потребителю.

Следует иметь в виду, что право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги), признается за любым потерпевшим независимо от того, состоял он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет.