

О защите прав потребителей в Китае (правовой аспект)

Как в любом современном обществе, в Китае уделяется большое внимание вопросам защиты прав потребителей. Государственное регулирование в этой сфере характеризуется, прежде всего, наличием достаточно развитого законодательства, системы наделенных специальными полномочиями государственных органов, механизма регулирования и контроля.

Источники правового регулирования

Следует отметить, что вопросы защиты прав потребителей затрагивают очень широкий спектр общественных отношений (производство, купля-продажа товаров и предоставление услуг, права интеллектуальной собственности, стандартизация, профессиональная деятельность и др.). Поэтому защите прав потребителей посвящено большое количество нормативных актов китайского законодательства, регулирующих различные социально-экономические вопросы. Например, нормы, относящиеся к защите прав потребителей, содержатся в Законе КНР о стандартизации от 1989 года, Законе КНР о качестве товаров от 1993 года (в редакции 2000 года), Законах КНР об авторском праве, о торговых марках, о патентах от 2001 года и других актах.

В целом законодательство КНР о защите прав потребителей можно условно представить в виде следующих трех основных блоков документов:

- *Закон КНР о защите прав и интересов потребителей от 31 октября 1993 года (вступил в силу с 1 января 1994 года) - Law of the People's Republic of China on the Protection of Consumer Rights and Interests.* Законом определены основные принципы и система государственной защиты законных прав и интересов потребителей, сформулированы их основные права, обязательства предпринимателей, определено место общественных организаций в деле защиты прав потребителей, порядок разрешения споров и юридическая ответственность участников правоотношений;

- Основы гражданского законодательства КНР, законы и положения, разрабатываемые заинтересованными ведомствами КНР и регулирующие смежные отрасли;

- законодательство, принимаемое на уровне провинций, автономных районов, муниципалитетов и городов центрального подчинения.

Регулирующие органы

В связи с тем, что права потребителей связаны с широким кругом общественных отношений, регулирование этой сферы входит в компетенцию ряда государственных структур и общественных организаций Китая.

- Ведущая роль в государственном регулировании вопросов защиты прав потребителей отведена Государственному торговно-промышленному управлению КНР - ГТПУ (*State Administration for Industry & Commerce - SAIC*).

Адрес: 8 Sanlihe Donglu, Xichengqu, Beijing, 100820, P. R. China

Телефон: +86-10-68010463/68013447

Факс: +86-10-68010463/68013447

Электронная почта: dfa@saic.gov.cn

ГТПУ является компетентным органом министерского типа, находящимся в непосредственном подчинении Госсовета КНР и отвечающим за контроль и регулирование рынка, а также исполнение соответствующих законов административными мерами.

В компетенцию ГТПУ входит 4 крупных блока вопросов: регистрация предприятий, поддержание добросовестной конкуренции, защита прав и законных интересов потребителей, защита прав интеллектуальной собственности.

Основными функциями ГТПУ в сфере защиты прав потребителей являются следующие:

- регулирование качества и безопасности продуктов питания на рынке;
- защита законных прав и интересов потребителей в сфере услуг;
- расследование и вынесение наказания за нарушения, связанные с подделкой, мошенничеством, незаконной торговлей и низким качеством продукции;
- принятие и обработка запросов потребителей, апелляций и жалоб, вынесение соответствующих решений по ним;
- защита законных прав и интересов предпринимателей и потребителей;
- руководство и осуществление контроля над рекламной деятельностью;
- осуществление административного контроля над контрактами, расследование по делам о незаконных методах исполнения контрактов.

В структуру ГТПУ входят следующие функциональные подразделения:

- Бюро по справедливой торговле;
- Бюро по защите прав потребителей;
- Департамент регулирования рынка;
- Департамент регулирования рекламы;
- Управление по торговым маркам;
- Совет по вопросам торговых марок и судебным делам;
- Бюро по регистрации предприятий;
- Бюро по регистрации предприятий с иностранными инвестициями;
- Департамент по регулированию частной экономики.

Офисы ГТПУ охватывают 5-ти уровневую структуру управления (центральное правительство, правительства провинций, муниципалитетов,

уездов и волостей). Общее число сотрудников ГТПУ превышает 600 тыс. человек.

- *Китайская ассоциация потребителей – КАП (China Consumers' Association - CCA)* является национальной организацией, учрежденной и зарегистрированной для защиты интересов потребителей путем осуществления надзора за товарами и услугами.

Основными целями КАП являются: контроль над товарами и услугами; защита прав и интересов потребителей; обеспечение предоставления разумных и научно-обоснованных рекомендаций по деятельности; потребителей; содействие здоровому развитию социалистической рыночной экономике.

Финансирование КАП осуществляется за счет правительственных субсидий и социальных дотаций.

Руководящим органом КАП является Совет. Его члены выдвигаются из представителей правительственных ведомств, общественных организаций, СМИ, ассоциаций или комитетов потребителей провинциального уровня, автономных районов, муниципалитетов, находящихся в непосредственном подчинении центрального правительства, представителей потребителей. Совет проводит ежегодные пленарные заседания. Генеральный секретарь Совета и его заместители несут ответственность в рамках этого постоянно действующего органа, а за общее управление КАП и ее финансовую отчетность отвечает Президент КАП.

В соответствии с Законом о защите прав и интересов потребителей Кап и ее региональные ассоциации потребителей осуществляют следующие основные функции:

- обеспечивают потребителей информацией и консультационными услугами;
- принимают участие в надзоре и проведении проверок товаров и услуг совместно с соответствующими административными государственными ведомствами;
- докладывают, консультируют и вырабатывают необходимые рекомендации для соответствующих административных ведомств по вопросам интересов потребителей;
- принимают жалобы потребителей, проводят по ним проверки и урегулирования;
- запрашивают Департамент оценки качества о проведении оценок качества товаров/услуг в случае, если жалоба относится к качеству товаров или услуг. Департамент обязан уведомить о результатах проведенных проверок;
- осуществляют поддержку потребителей, подающих иски о нарушении их интересов;
- критикуют с помощью СМИ деятельность структур, нарушающих права и интересы потребителей.

Учреждение КАП 26 декабря 1984 года было утверждено Госсоветом КНР. В настоящее время в стране действует свыше 3 тыс. ассоциаций потребителей различного уровня. При непосредственном участии КАП был разработан проект Закона КНР о защите прав и интересов потребителей. На базе этого закона 20 китайских провинций, автономных районов, муниципалитетов и городов центрального подчинения разработали свои нормативные акты с учетом местных особенностей.

Свою деятельность КАП осуществляет в различных формах. Например, ежегодно 15 марта совместно с другими ассоциациями потребителей организовываются различные мероприятия, посвященные Всемирному дню прав потребителей: уличные рекламные мероприятия, выставки, симпозиумы, конкурсы знаний и пр. Для информирования потребителей разных возрастов и профессий об их правах многие ассоциации потребителей организуют и проводят на систематической основе специальные образовательные программы в детских садах, школах, на фабриках, в торговых центрах, правительственных учреждениях и сельских районах, некоторые из которых включены в курс общеобразовательной программы.

КАП инициировала и регулярно проводит при непосредственном участии своих региональных структур сравнительные тесты потребительских товаров. По результатам сравнительных испытаний информация ежемесячно публикуется для широкого круга потребителей, предупреждая о возможном скрытом вреде отдельной продукции.

КАП учредила издание «Журнал китайских потребителей» (China Consumers Magazine), имеет официальный веб-сайт: CCA.ORG.CN. С 1994 года выходит ежемесячное издание нерекламного типа «China Consumers Monthly», публикующее результаты сравнительных тестов продукции, авторитетных тестирований, специальных расследований и предупреждений потребителей, содержит конкретные ответы на вопросы потребителей.

В сентябре 1987 года КАП стала полноправным членом Международной организации потребительских союзов (Consumer International - CI).

- Регулирование вопросов защиты прав потребителей в отдельных отраслях осуществляется *соответствующими государственными органами КНР*, например:

- Министерство здравоохранения (Ministry of Health) отвечает, в частности, за качество и безопасность продуктов питания и связанные с этим вопросы взаимоотношений с потребителями;

- Народный Банк Китая (People's Bank of China) регулирует взаимоотношения с потребителями услуг финансового сектора, включая страхование, банковские услуги, операции с ценными бумагами;

- Министерство промышленности и информации (Ministry of Industry and Information) регулирует отношения с потребителями информационных услуг, в том числе системы Интернет;

- Верховный Народный суд КНР (Chinese Supreme People's Court) принимает решения по любым делам, связанным с нарушением прав потребителей, которые являются обязательными для исполнения.

Права потребителей

В общем виде права потребителей сформулированы в Законе КНР о защите прав и интересов потребителей (далее – «Закон»). Главой 2 Закона к основным правам потребителей при покупке товаров или получении услуг отнесены следующие:

- право на неприкосновенность личности и имущественную безопасность;
- право на получение правдивой информации о товарах и услугах (включая цены, происхождение, использование, функции, стандарты, классы, основные ингредиенты, дату изготовления, срок годности, инструкции по эксплуатации и т.д.);
- право на свободный выбор товара или услуги (включая право на сравнение и отбор);
- право на справедливую сделку (справедливая цена, гарантия качества, частичный отказ);
- право требовать компенсацию за физические увечья или ущерб имуществу, нанесенных в результате приобретения или использования товаров или получения услуг;
- право на создание общественных организаций для защиты своих законных прав и интересов;
- право на приобретение знаний, касающихся потребления и защиты своих прав;
- право на уважение человеческого достоинства, национальных традиций и обычаев;
- право на осуществление контроля над товарами и услугами, на деятельность по защите своих потребительских прав и интересов;
- право информировать и заявлять иски о нарушении их потребительских прав, ненадлежащем исполнении своих служебных обязанностей государственными служащими, вносить предложения о совершенствовании работы по защите прав потребителей.

Обязательства хозяйствующих субъектов

При поставке товаров и предоставлении услуг хозяйствующие субъекты (бизнес-операторы) должны выполнять обязательства, предусмотренные Законом КНР о качестве продукции и другими законами и положениями. В случае достижения отдельного соглашения между бизнес-оператором и потребителем, следует руководствоваться согласованными в договоре положениями, которые не должны противоречить действующему законодательству.

В общем виде обязательства хозяйствующих субъектов включают в себя:

- гарантирование личной и имущественной безопасности поставляемых товаров и предоставляемых услуг; предоставление потребителям правдивой информации о товарах и услугах с указанием правильного способа их использования товаров и получения услуг, включая способы предотвращения возможного ущерба;

- предоставление правдивых и четких ответов на запросы потребителей по качеству товаров и услуг, вопросов их поставки и методов использования; магазины должны четко указывать цены на свои товары;

- указание подлинных имен и знаков бизнес-операторов на товарах;

- оформление по запросам потребителей счетов-фактур на товары и предоставляемые услуги в соответствии с установленными государственными правилами;

- гарантирование качества, функциональности, возможности использования и срока действия своей продукции или услуг на период нормальной их эксплуатации; гарантирование соответствия продукции или услуг информации, заявленной в рекламе, инструкциях по эксплуатации или другим образом;

- запрет на оскорбление потребителей и нарушение свободы личности в любой форме.

Потребительские организации

К потребительским организациям относятся потребительские ассоциации и другие организации потребителей, являющиеся общественными организациями, которые сформированы в соответствии с законом осуществлять социальный контроль за товарами и услугами в целях защиты законных прав и интересов потребителей.

Потребительские ассоциации выполняют следующие основные функции:

- обеспечивают потребителей информационными и консультационными услугами;

- участвуют в наблюдении или инспекционных проверках товаров и услуг, проводимых соответствующими административными органами;

- составляют отчеты, делают запросы и предложения в адрес соответствующих административных ведомств по вопросам, касающимся прав и законных интересов потребителей;

- принимают жалобы от потребителей и предлагают расследования и посредничества в отношении отдельных вопросов и жалоб;

- представляют на оценку вопросов, содержащихся в жалобах на товары или услугу, в ведомства по оценке жалоб, которые должны сообщить им о соответствующих экспертных выводах;

- оказание поддержки пострадавшим от посягательств на права и интересы потребителей в их судебных разбирательствах;

- используют средства массовой информации для разоблачения и критики действий, посягающих на законные права и интересы потребителей.

Народные правительства различных уровней оказывают поддержку ассоциациям потребителей при исполнении своих функций.

Потребительские организации не вправе заниматься сделками по поставкам продукции или предоставлению услуг, и не могут рекомендовать общественности товары или услуги в целях извлечения прибыли (т.е. осуществлять коммерческую деятельность в этой сфере).

Урегулирование споров

В случае возникновения споров с бизнес-операторами по вопросам потребительских прав и интересов, потребители могут урегулировать спор следующими способами:

- (1) прибегнуть к консультациям и согласительной процедуре с бизнес-оператором;
- (2) запросить потребительские ассоциации о посредничестве;
- (3) обратиться в соответствующие административные ведомства;
- (4) обратиться в арбитражные органы в соответствии с арбитражным соглашением с бизнес-оператором;
- (5) возбудить судебное разбирательство в народном суде.

Потребители, чьи законные права и интересы ущемлены при покупке или использовании товаров, а также в получении услуг, могут требовать компенсации от заинтересованных продавцов или поставщиков услуг соответственно.

Правовая ответственность

В следующих случаях для бизнес-операторов наступает гражданско-правовая ответственность в соответствии с положениями Закона КНР о качестве продукции:

- (1) наличие дефектов в товарах;
- (2) товары не обладают свойствами, которыми они должны обладать, и об этом не было заявлено при продаже;
- (3) товар не соответствует стандартам, указанным на нем, либо на его упаковке;
- (4) не соответствие товара качеству, указанному в описании продукта или физическим образцам;
- (5) производство товаров, которые были официально объявлены со стороны государства для исключения из продажи как более не являющиеся эффективными или ставшими испорченными;
- (6) продажа товаров меньшего веса или количества;
- (7) содержание услуг и их стоимость не соответствуют соглашениям;
- (8) намеренная задержка или необоснованный отказ потребителю в просьбе о ремонте, реконструкции, замене, возврате товара, возврате платежа за товары или услуги, либо в компенсации за потери;
- (9) другие обстоятельства, нарушающие потребительские права и интересы, как это указано в законах и нормативных актах.

При причинении вреда здоровью или нанесении увечий, непосредственно связанных с поставками товара или предоставлением услуг бизнес-операторов, последние обязаны возместить причиненный ущерб и оплатить все расходы (включая расходы на лечение, по уходу за больным, компенсацию за сокращение доходов при потере рабочего времени и др.), возникшие в связи с поставкой товара или предоставлением услуг.

При наличии признаков состава преступления проводится расследование и принимается решение о привлечении виновного лица к уголовной ответственности.

Любой бизнес-оператор, не удовлетворенный решением о наказании, может обратиться в вышестоящий административный орган для повторного рассмотрения вопроса в течение 15 дней с даты получения решения. Лица, не удовлетворенные пересмотром решения, могут направить иск в народный суд в течение 15 дней с даты получения решения о пересмотре.

Подготовил:
ведущий специалист-эксперт (юрист)
Торгпредства России в КНР

А.В. Махров