

Актуальные проблемы защиты прав потребителей в России

**Автор работы: Саламаха Дарья
МОУ «Таловская СОШ»
Научный руководитель: учитель
обществознания Насникова Т.А..**



Актуальность работы

Быть потребителем нам приходится каждый день. И каждый из нас рано или поздно сталкивается с приобретением некачественных товаров или предоставлением некачественных услуг. Зачастую мы не знаем, как поступить в проблемной ситуации. Одной из важнейших задач современной России является необходимость применения эффективных методов защиты прав потребителей.

Цель работы

*Выявить актуальные проблемы
защиты прав потребителей в России.*



Задачи работы

- 1) Собрать и провести теоретический анализ литературы в сфере прав потребителей.**
- 2) Проанализировать законодательство в области прав потребителей.**
- 3) Проанализировать статистику нарушений прав потребителей в Бурятии.**
- 4) Разработать и провести эмпирическое исследование по вопросу правовой грамотности потребителя.**
- 5) Обработать полученный результат и выработать буклет по защите прав потребителя, как средство повышения грамотности потребителя.**

Методы исследования

- 1. анализ теоретических и статистических материалов;*
- 2. анализ нормативно-правовых документов;*
- 3. эмпирическое исследование через анкетирование.*

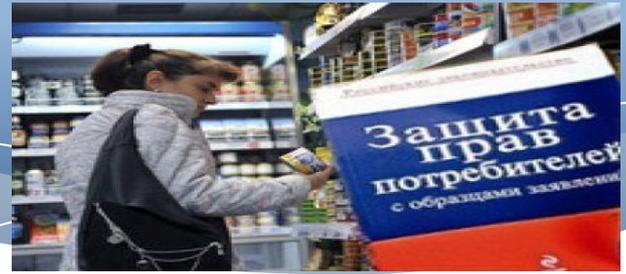


Объект исследования: права потребителей.

Предмет исследования: проблемы защиты прав потребителей.

Теоретической основой работы послужили работы таких российских исследователей, как Агафонова Н.Н. Богдан В.В., Вольвач Я.В., Гошуляк Т.В., Комиссарова М.В., Райлян А.И., Лепешкин Е.Б., Лепешкина О.В. и др.

Научная новизна исследования состоит в проведении комплексного анализа актуальных проблем при защите прав потребителей в России, а так же рекомендации их устранения.



*При изучении литературы были выявлены три
основные проблемы:*

- **Несовершенство законодательства**
- **Низкий уровень муниципального контроля в сфере защиты прав потребителя**
- **Низкая потребительская грамотности потребителя**

Несовершенство законодательства

Закон РФ «О защите прав потребителей» раскрывает ряд понятий (например, потребитель, продавец, исполнитель, изготовитель, недостаток и др.), однако, в нём нет таких важнейших для практики терминов, как: **товар, работа, услуга, финансовая услуга.**

Моральный вред.

При заявлении потребителем в суде требования о компенсации ему морального вреда, нередко возникают проблемы. Суды требуют, чтобы потребители разъяснили, в чём состоят их моральные или нравственные страдания и документально обосновали свой моральный вред (например, справкой от врача). Вместе с тем, не всегда возможно представить такие доказательства, что может привести к ущемлению прав потребителей.

Право на информацию

Пункт 1 ст. 10 Закона о защите прав потребителей закрепляет обязанность изготовителя (исполнителя, продавца) предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Гарантией реализации права потребителей на выбор товаров, работ и услуг является добросовестное исполнение указанной обязанности. Статьей 12 данного Закона установлены гражданско-правовые последствия нарушения права на информацию, в частности ответственность изготовителя (исполнителя, продавца) за ненадлежащую информацию о товаре (работе, услуге) и непредставление такой информации. Статья 8 Закона о защите прав потребителей определяет содержание информации и дает обобщенную характеристику формы доведения ее до потребителя: «в наглядной и доступной форме.

Низкий уровень муниципального контроля в сфере защиты прав потребителя

С принятием Федерального закона от 21 декабря 2009 г. № 171-ФЗ «О внесении изменений в Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» была практически сведена на нет компетенция исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления по правовому регулированию сферы потребительского рынка. В 2012 г. Федеральный закон № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» не включил в вопросы местного значения обязанность по защите прав потребителей.

Низкая потребительская грамотность

По итогам рейтинга Союза потребителей России 2015 года Бурятия занимает 54 место среди 83 российских регионов по защищенности прав потребителя. Рейтинг выполнен на основе исследования, в ходе которого отметил все недостатки и проблемы в области защиты прав потребителей. По данным исследования Бурятия набрала 128 баллов – это комплексный показатель, он включает в себя ряд критериев.

АНКЕТА ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ

1. Пол потребителя.

- а) М
- б) Ж

2. Возраст потребителя.

- а) от 14-21
- б) от 22 до 35 лет
- в) от 36 до 50 лет
- г) от 50

3. Сталкивались с нарушением прав потребителей.

- а) сталкивались
- б) не сталкивались

4. Если сталкивались с нарушением прав потребителей, как выходили из этой ситуации?

- а) Через специальные органы
- б) Договаривались с продавцом
- в) Остались все как есть

5. Назовите какими нормативно-правовыми актами нужно пользоваться при нарушении прав потребителя

6. Назовите организации, куда обращаться в случае нарушения ваших прав как потребителя?

7. Всегда ли вам удавалось отстаивать свои права как потребителя?

- а) да
- б) нет
- в) иногда

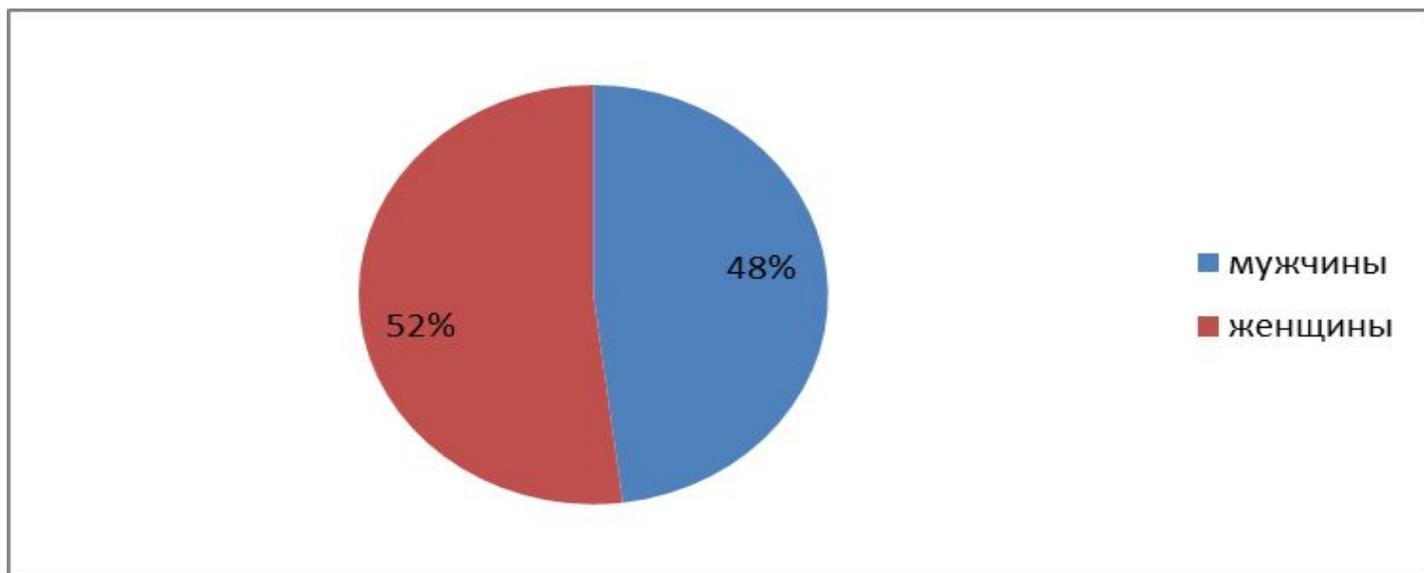
8. Могли бы Вы защитить свои права самостоятельно, если бы располагали более полной информацией по правам потребителей?

- а) да
- б) нет
- в) не знаю

9. Назовите, какие на ваш взгляд основные права потребителя

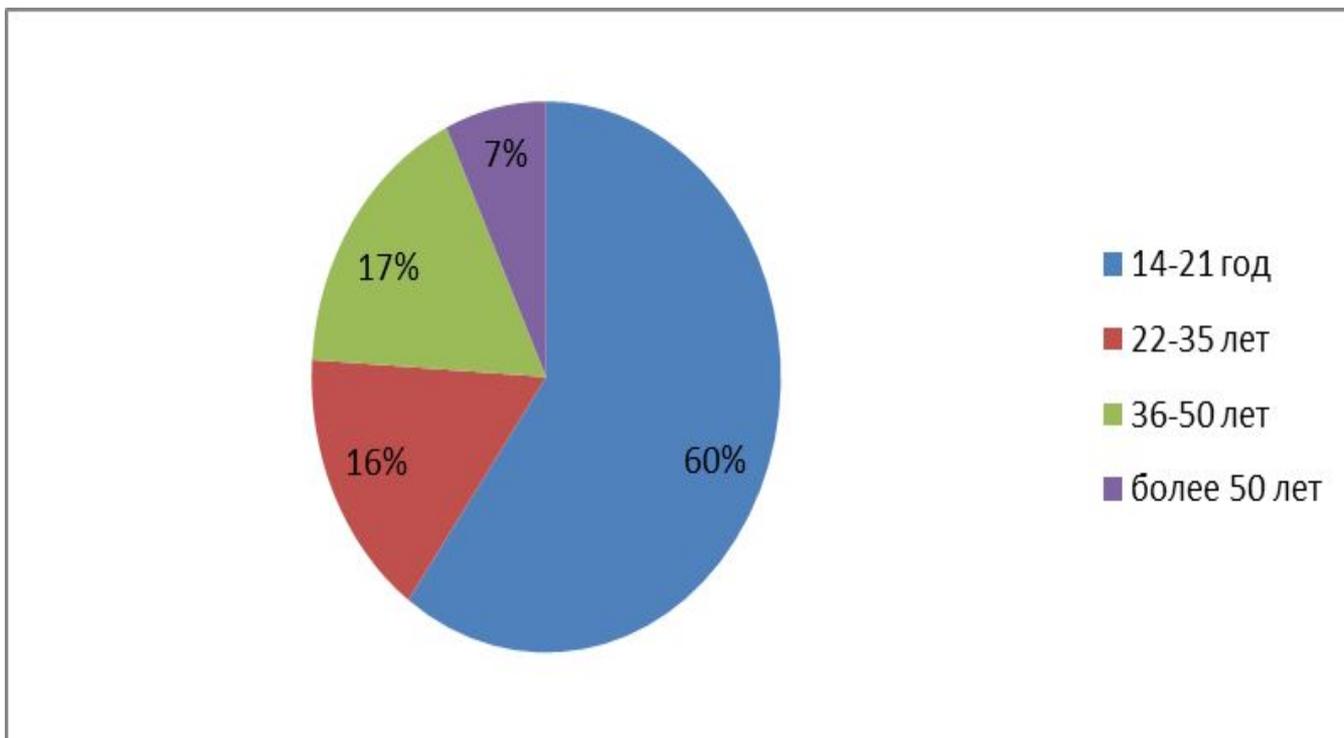
1. Всего в нашем опросе участвовало 215 человек.

М-48% (90 человек)	Ж-52%(125 человек)
---------------------------	---------------------------



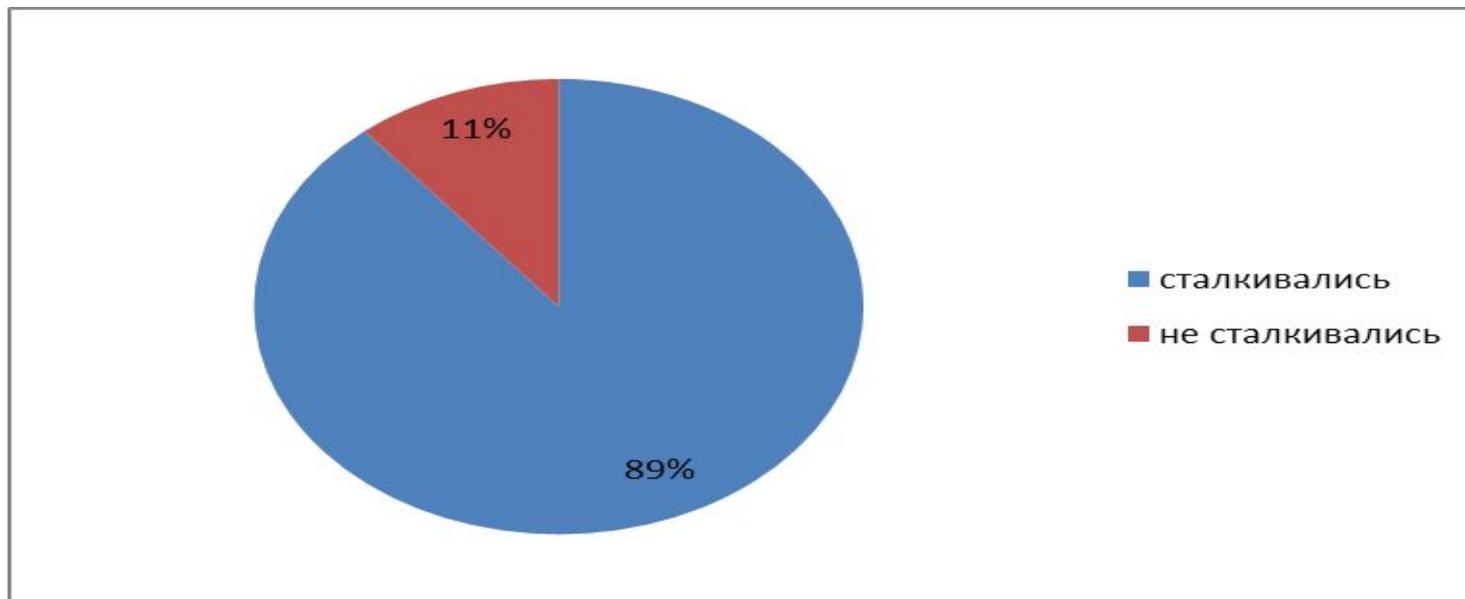
2. Участвовали потребители разных возрастов.

14-21	22-35	36-50	Более 50
58%	16%	19%	7%
(125 человек)	(34 человек)	(41 человек)	(15 человек)



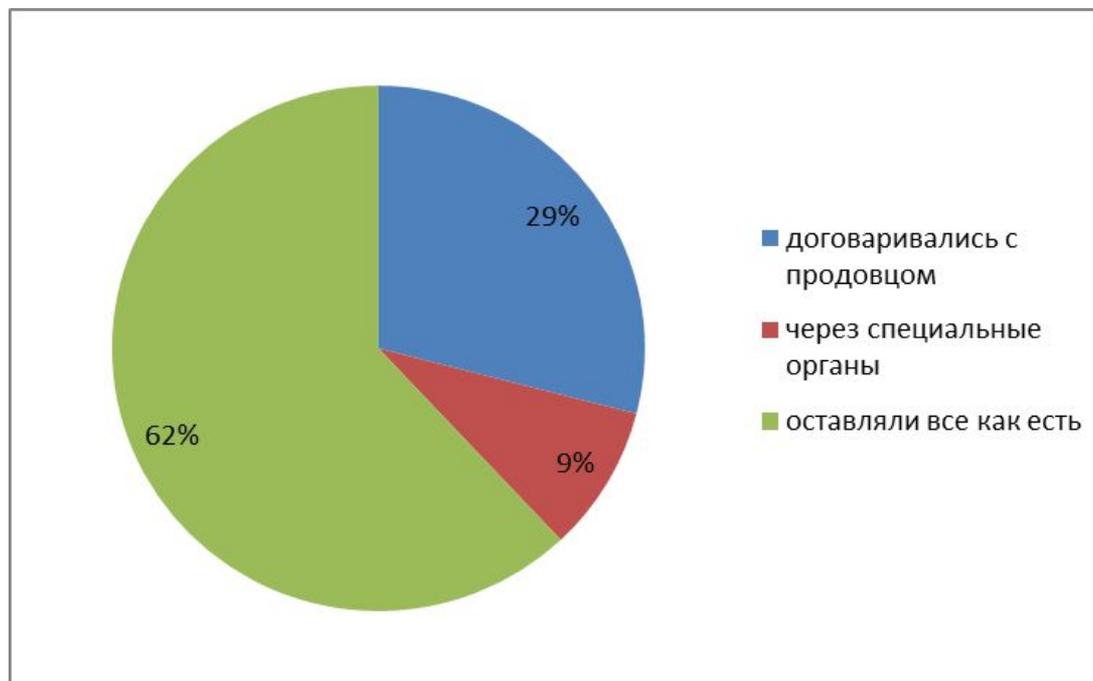
3. Сталкивались с нарушением прав потребителей.

СТАЛКИВАЛИСЬ	НЕ СТАЛКИВАЛИСЬ
89 % (191 человек)	11% (24 человека)



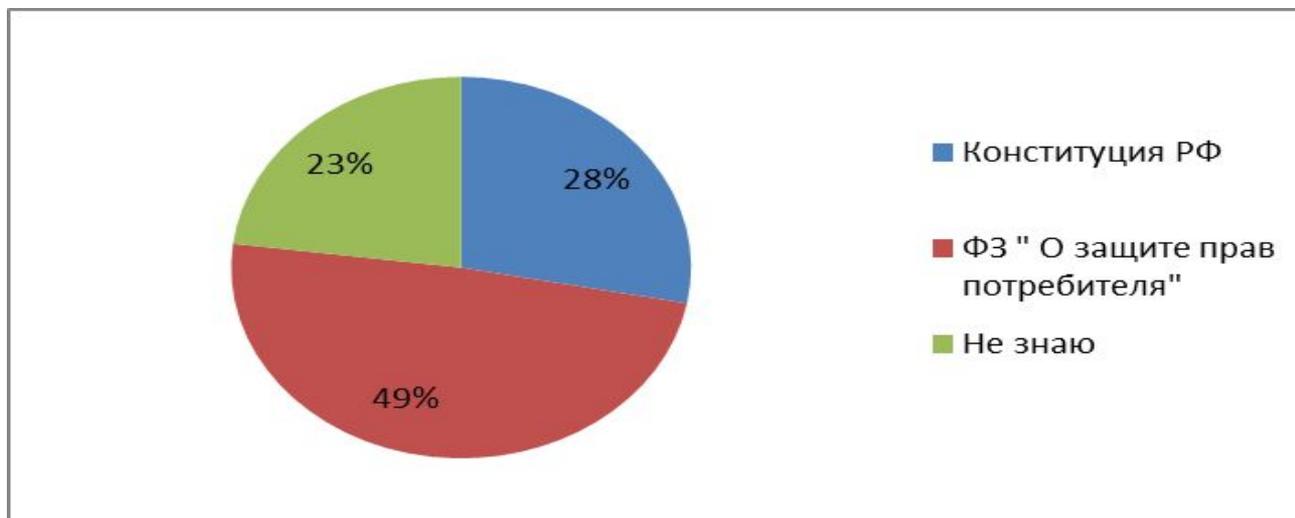
4. Как выходили из этой ситуации?

Договаривались с продавцом	Через специальные органы	Оставляли все как есть
29%(55 человек)	9%(18 человек)	62%(118 человек)



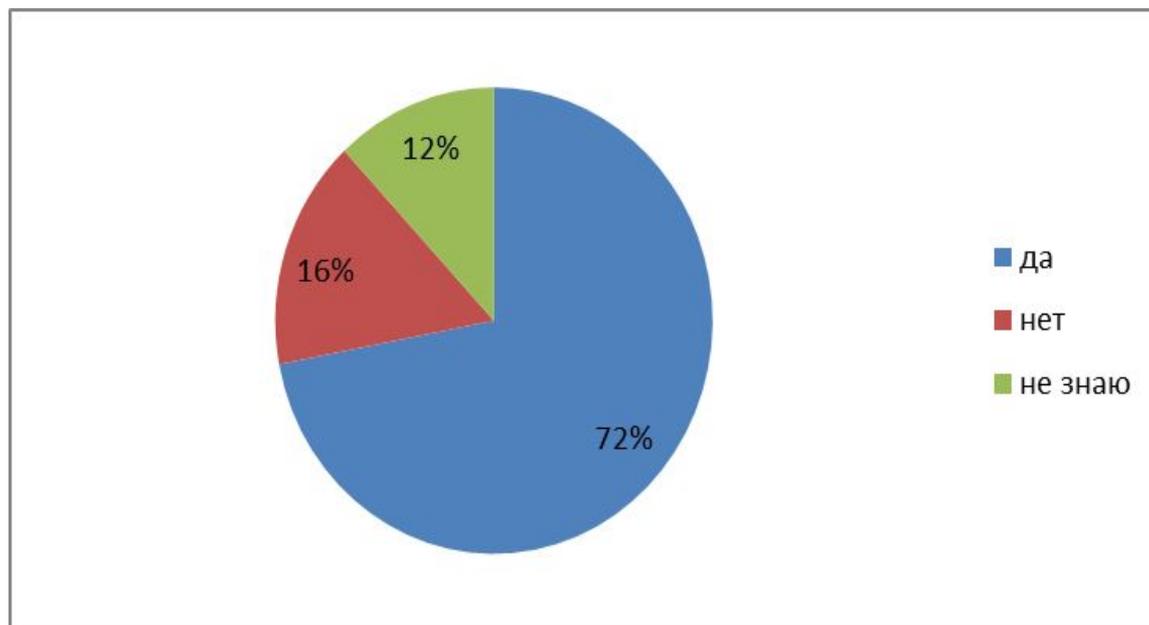
5. Назовите какими нормативно-правовыми актами нужно пользоваться при нарушении прав потребителя

Конституция РФ	ФЗ « О защите прав потребителя»	Не знают
28% (60 человек)	49%(105 человек)	23%(50 человек)

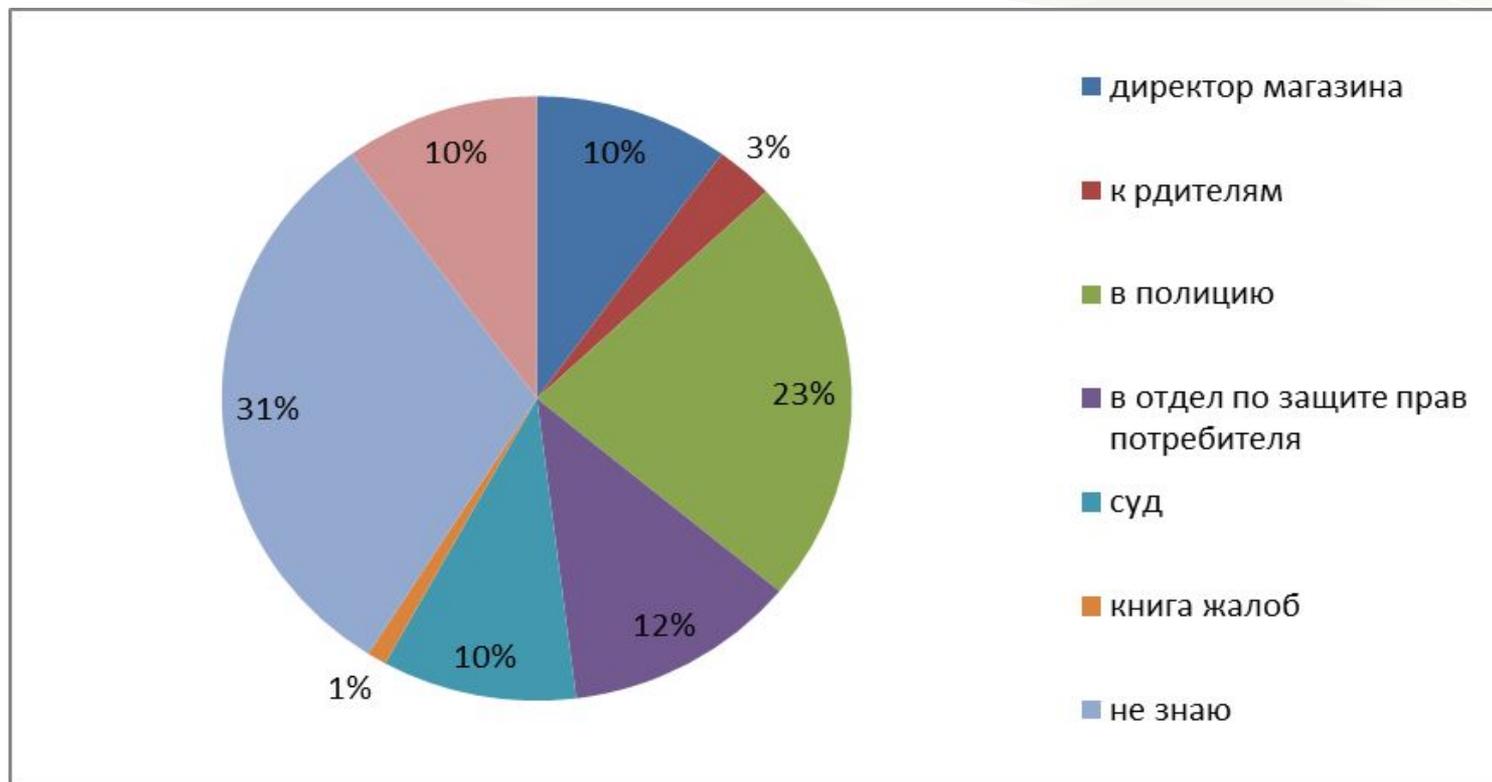


6. Могли бы Вы защитить свои права самостоятельно, если бы располагали более полной информацией по правам потребителей?

Да	Нет	Не знаю
72% (155 человек)	16%(34 человека)	12%(26 человек)

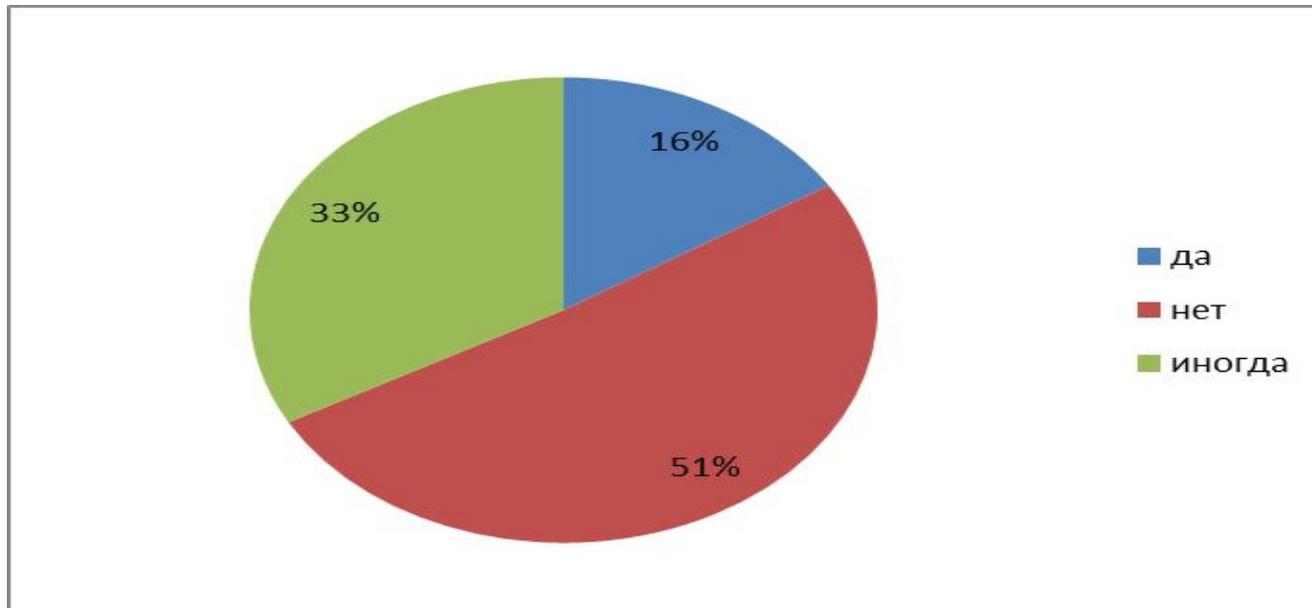


7. Назовите организации, куда обращаться в случае нарушения ваших прав как потребителя?

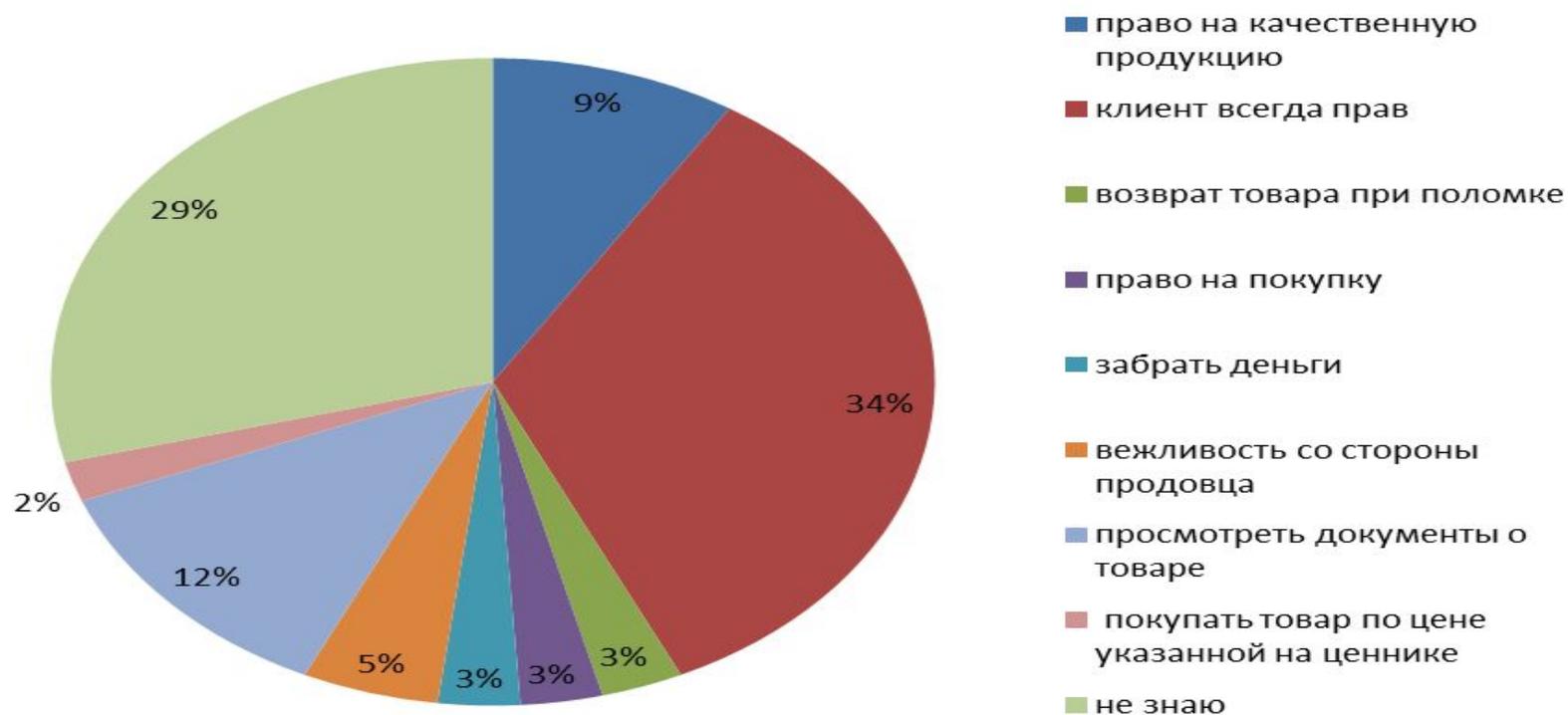


8. Всегда ли вам удавалось отстаивать свои права как потребителя?

ДА	НЕТ	ИНОГДА
16% (34 человека)	51% (110 человек)	33% (71 человек)



9 . Назовите, какие на ваш взгляд основные права потребителя?



Заключение

1. Предлагаем раскрыть такие понятия как *товар, работа, услуга, финансовая услуга* в Закон РФ «О защите прав потребителей». Так же наиболее четко разработать положения о моральном вреде потребителя и неустойке, необходимо конкретизировать положения ст. 8 Закона о защите прав потребителей, которая дает обобщенную характеристику формы доведения информации до потребителя.

2. Необходимо дать органам местного самоуправления больше прав и возможностей. Например, необходимо на законодательном уровне закрепить за ними право на проведение экспертиз, что в значительной степени облегчит работу по защите прав потребителей. Дать им право на привлечение к административной ответственности нерадивых продавцов и изготовителей. То есть следует внести дополнения в ст.44 Закона "О защите прав потребителей.

3. В ходе работы, были выделены следующие методы и задачи направленные на устранения проблем в сфере защиты прав потребителей: повышение правовой грамотности и информированности населения, стимулирование повышения качества товаров, работ и услуг; Для информирования жителей станция Таловка мы создали буклет, который проинформировал населения об основных правах потребителя и способах их защиты, так же провели классные часы на тему « Грамотной потребитель».

Классный час «Грамотный потребитель»





Личные возможности

- переговоры с продавцом;
- обращения в инстанции;
- обращения в СМИ;
- личные акции протеста.

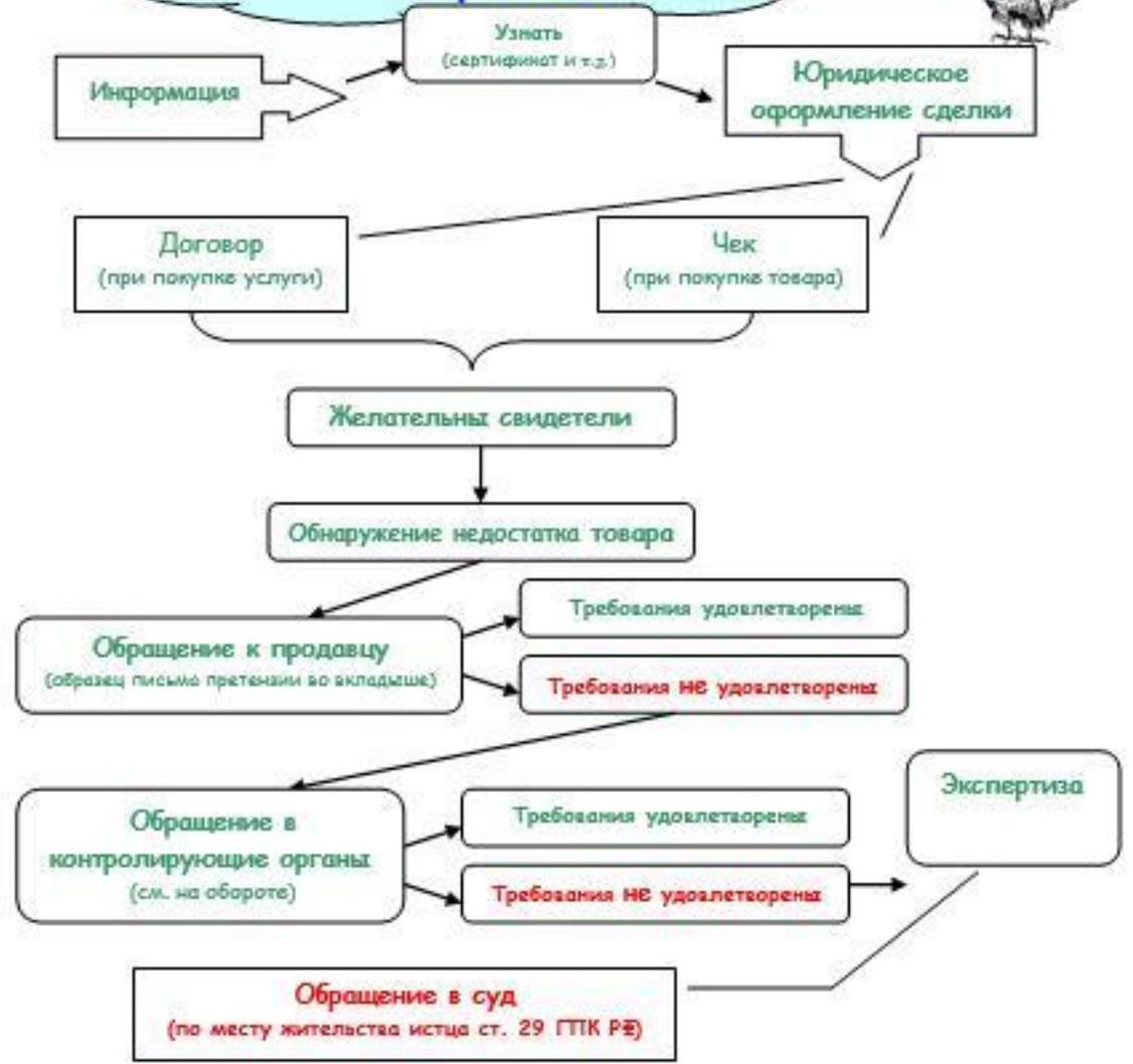
С помощью гос. или обществ. организаций

- Не силовые**
- Роспотребнадзор
 - Комиссии по защите прав потребителей
 - Общественные организации

- Силовые**
- Полиция
 - Прокуратура
 - Суды

Главное:

- ⬇ не сдавайся и верь в успех;
- ⬇ будь спокоен и вежлив;
- ⬇ спрячь эмоции и подходи ко всему рационально;
- ⬇ не подписывай то, в чем не уверен.



Приложение № 3

Основные права потребителей



- Право на безопасность товара, работ и услуг для жизни и здоровья;
- Право на полную и достоверную информацию;
- Право на надлежащее качество приобретаемых товаров;
- Право на возмещение ущерба, причиненного потребителю;
- Право на судебную защиту прав потребителей;
- Право на образование в области прав потребителей.

Более подробно с правами потребителей можно ознакомиться в ФЗ «О защите прав потребителей», последняя редакция от 13.07.2015 г.

Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, в праве потребовать:

- Безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их устранения;
- Соразмерного уменьшения покупной цены;
- Замены на товар аналогичной марки;
- Замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчётом покупной цены;
- Возврата денежных средств.

Куда можно обратиться потребителю за защитой своих прав?



- Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Бурятия
Адрес: 670013, Республика Бурятия, город Улан-Удэ, улица Ключевская, дом 45 "б"
Тел: (3012) 41-25-74
E-mail: rg@03.rospotrebнадzor.ru
- Общество защиты прав потребителей Республики Бурятия
Куйбышева 20, 3-й этаж, Улан-Удэ, Республика Бурятия
Телефон: 211037
- Бурятское управление федеральной антимонопольной службы России
Телефон: (3012) 21-24-18, т/ф 21-33-72
Адрес: 670001, г. Улан-Удэ, а/я 32 (почтовый) ул. Ленина, д.55 (офис)
E-mail: 1004@fas.gov.r

Автор буклета: ученица МОУ «Таловская СОШ» Саламаха Дарья

Буклет:

«Грамотный потребитель»

Вы знаете, что **15 марта** - всемирный день защиты прав потребителей?

потребитель - это приобретатель (потенциальный приобретатель) товара или услуги для личных нужд.

продавец - это организация или предприниматель реализующий товары потребителю.

недостаток товара - это несоответствие товара или обязательным требованиям, или условиям договора, или целью для которых товар обычно используется, или целью, о которых продавец был поставлен в известность потребителем.



***СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!***