

ТЕМА

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ В СФЕРЕ ТУРИЗМА И ГОСТЕПРИИМСТВА.

1. Правовая основа защиты прав потребителя.
2. Органы, осуществляющие защиту прав потребителей.
3. Ответственность за нарушение прав потребителей.

Оказание услуг
общественного питания

6,2%



В прочих видах
деятельности

8,9%



Розничная торговля
непродовольственными
товарами

36,6%



Оказание бытовых
услуг

3,2%



Статистика нарушений в
области прав защиты
потребителей

Оказание туристическо-
гостиничных услуг

30%



Розничная торговля
пищевым продуктами

30%



Оказание услуг ЖКХ

12,6%

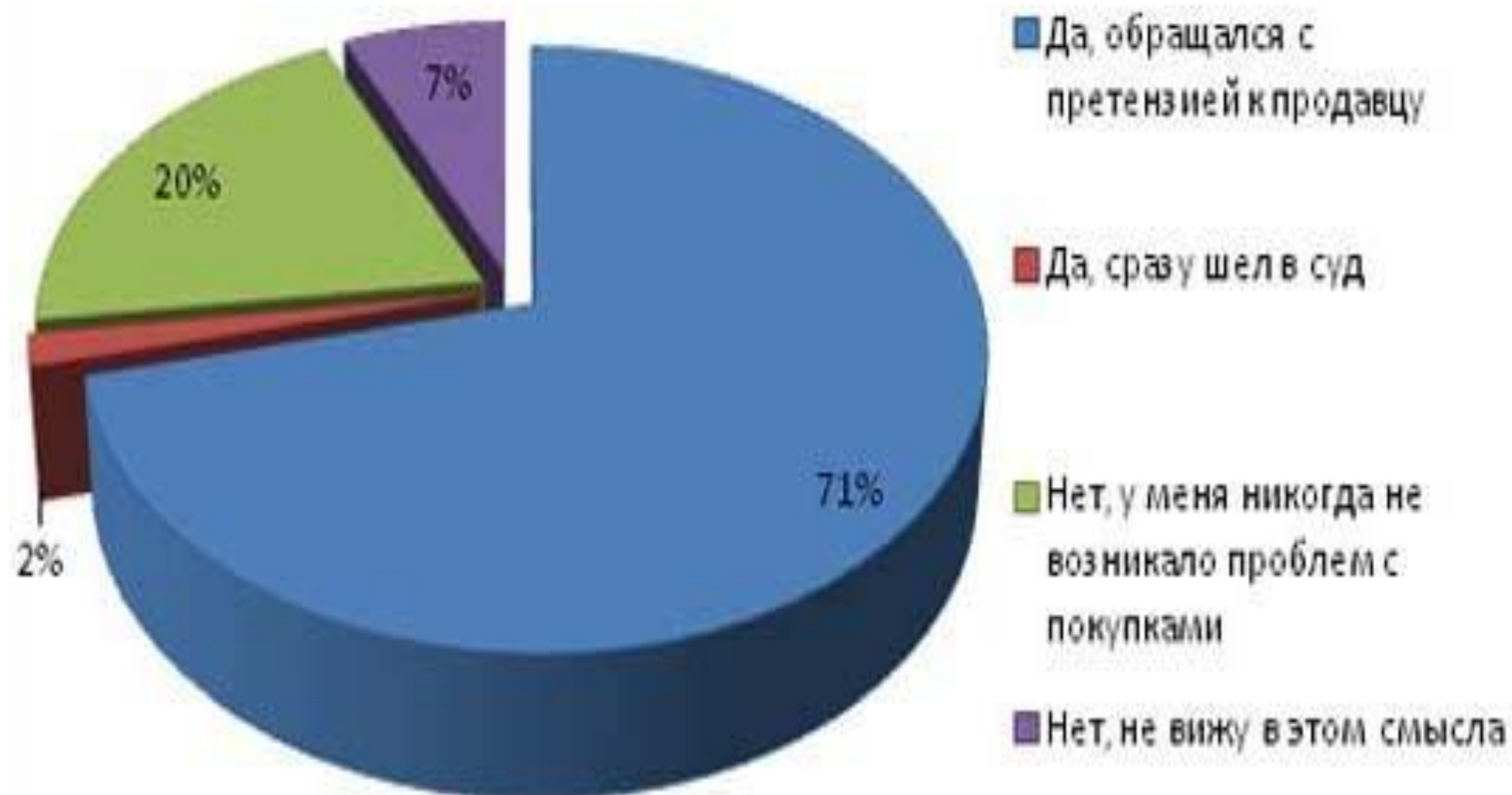


Оказание транспортных
услуг

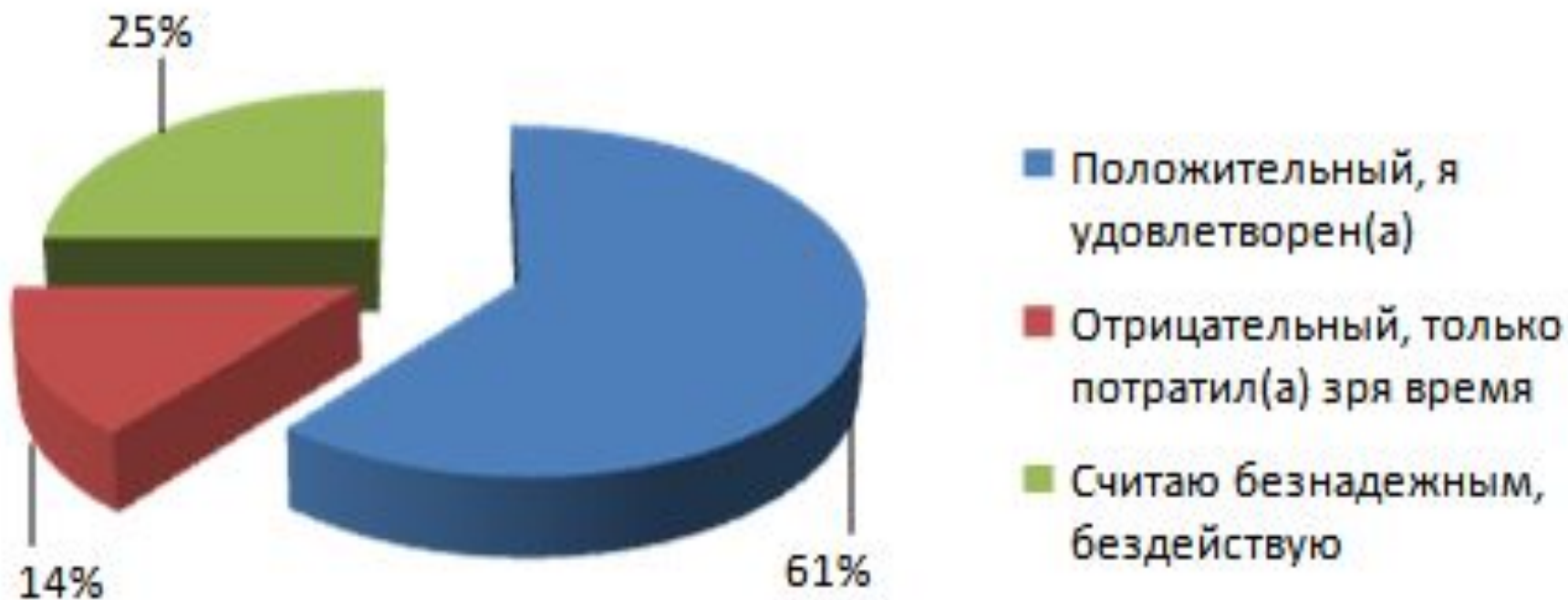
0,9%



Вы когда-нибудь защищали свои потребительские права?



Результаты рассмотрения жалоб потребителей.



Правовое регулирование отношений в области
защиты прав потребителей
в сфере туризма и гостеприимства
осуществляется:

1. Конституцией РБ;
2. Гражданским кодексом РБ;
3. Законом «О защите прав потребителей» от 9 января **2002** г. № **90-З**.

Если международным договором Республики Беларусь установлены иные правила, чем те, которые предусмотрены настоящим Законом, то применяются правила международного договора.

Субъекты:

Потребитель – человек, который приобретает товары, получает услуги и использует их для бытовых личных нужд.

Производитель – человек, занятый в процессе создания разных видов экономических продуктов.

Права потребителя



Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается:

- посредством информирования государственными органами, общественными объединениями потребителей, продавцами, исполнителями, изготовителями потребителя о его правах и необходимых действиях по защите этих прав,
- посредством включения вопросов по основам потребительских знаний в учебно-программную документацию образовательных программ общего среднего, специального образования

Исполнитель услуги обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о предлагаемых услугах.

Информация об услугах в обязательном порядке должна содержать:

- наименование услуги;
- виды и особенности предлагаемых услуг;
- указание на нормативные документы, устанавливающие требования к качеству услуги;
- сведения об основных потребительских свойствах услуг
- цену и условия оплаты услуг;
- указание на конкретное лицо, которое будет оказывать услугу
- срок исполнения услуги;

- сведения о подтверждении соответствия услуг, подлежащих обязательному подтверждению соответствия, требованиям технических нормативных правовых актов в области технического нормирования и стандартизации;
- необходимые сведения о правилах и условиях эффективного и безопасного пользования услугами
- При оказании потребителю услуг общественного питания по его требованию должна быть предоставлена информация о составе пищевых продуктов, блюд, кулинарных изделий, указанных в меню, способах их кулинарной обработки.
- **исполнитель обязан выдать ему кассовый (товарный) чек либо иной документ, подтверждающий оплату услуги**

Исполнитель, продавец – организация, ее филиал, представительство, иное обособленное подразделение, расположенное вне места нахождения организации, обязан довести до сведения потребителя свое наименование (фирменное наименование), место нахождения и режим работы.

Исполнитель, продавец – индивидуальный предприниматель обязан предоставить потребителю информацию о своих фамилии, собственном имени, отчестве, месте жительства, режиме работы, наименовании торгового объекта или объекта обслуживания, в которых осуществляется оказание услуг, а также о государственной регистрации и наименовании органа, осуществившего его государственную регистрацию

Режим работы продавца (исполнителя) устанавливается по согласованию с местными исполнительными и распорядительными органами и должен соответствовать объявленному режиму работы.

Уголок потребителя

ООО «МастерКарс»
ИНН 2223583462 ОГРН 1112223010503



Телефоны
контролирующих
органов

Администрация Ленинского района
тел.: (3852) 54-74-14, 54-44-49

Комитет по защите прав потребителей Ленинского района
тел.: (3852) 54-74-14, 54-44-49

Документы которые должны быть в уголке потребителя в турфирме

1. Копия свидетельства о регистрации
2. Книга отзывов и предложений (либо запись у кого она находится)
3. Закон РБ о туризме
4. Типовые правила предоставления туристических услуг
5. Закон РБ о защите прав потребителей
6. Телефоны вышестоящих организаций
7. Копия лицензии для лиц. видов деятельности
8. Копия сертификата на услуги (при наличии).

Основные принципы защиты прав потребителя:

- а) защита потребителей от ущерба их здоровью и безопасности;**
- б) содействие экономическим интересам потребителей и защита этих интересов;**
- в) доступ потребителей к соответствующей информации, необходимой для компетентного выбора товара в соответствии с индивидуальными запросами и потребностями;**
- г) просвещение потребителей;**
- д) наличие эффективных процедур рассмотрения жалоб потребителей;**
- е) свобода создавать потребительские и другие соответствующие группы или организации.**

2. Органы, осуществляющие защиту прав потребителей.

Государственную защиту прав потребителей осуществляет:

- Министерство антимонопольного регулирования и торговли;
- Местные исполнительные и распорядительные органы;
- Суды;
- Правоохранительные органы (прокуратура, ОВД, КГК и д.р.)

ОБЩЕСТВЕННАЯ ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ

ОСУЩЕСТВЛЯЕТСЯ ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОБЪЕДИНЕНИЯМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Министерство антимонопольного регулирования и торговли

- 1.** направляет предложения в органы государственного управления об отмене принятых ими нормативных правовых актов, противоречащих законодательству о защите прав потребителей;
- 2.** направляет предписания изготовителям, продавцам, исполнителям, о прекращении нарушений прав потребителей;
- 3.** при выявлении случаев реализации потребителям товаров (работ, услуг) без предоставления необходимой и достоверной информации, или с истекшими сроками годности, направляет предписания изготовителям о приостановлении производства и (или) реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) до устранения допущенных нарушений;

- 4.** направляет материалы в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях и (или) возбуждать уголовные дела по признакам преступлений, связанных с нарушением прав потребителя, при обнаружении сведений, указывающих на признаки административного правонарушения или преступления, связанных с нарушением прав потребителя;
- 5.** имеет право обращаться в суд с иском о защите прав неопределенного круга потребителей в случае нарушения прав потребителей;
- 6.** направляет материалы о нарушении прав потребителя в государственные органы и государственные организации, выдавшие специальные разрешения (лицензии) на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия специального разрешения (лицензии) до устранения допущенных нарушений либо о прекращении действия специального разрешения (лицензии);
- 7.** осуществляет контроль в области защиты прав потребителей;
- 8.** осуществляет иные права по защите прав потребителей.

Местные исполнительные и распорядительные органы

- рассматривать обращения потребителей;
- организовывать разъяснение законодательства и оказывать юридическую помощь населению по вопросам защиты прав потребителей;
- при выявлении товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, незамедлительно извещать об этом республиканские органы государственного управления (их территориальные органы) в соответствии с их компетенцией;
- направлять предписания изготовителям продавцам, исполнителям, о прекращении нарушений прав потребителей;

- при выявлении случаев реализации потребителям товаров (работ, услуг) без предоставления необходимой и достоверной информации, или с истекшими сроками годности и (или) сроками хранения, о приостановлении производства и (или) реализации потребителям таких товаров (работ, услуг) до устранения допущенных нарушений;
- направлять материалы в органы, уполномоченные составлять протоколы об административных правонарушениях и (или) возбуждать уголовные дела по признакам преступлений, связанных с нарушением прав потребителя;
- обращаться в суд с иском о защите прав потребителя;
- осуществлять иные функции по защите прав потребителей.

Общественные объединения потребителей имеют право:

- 1. участвовать в разработке проектов нормативных документов, устанавливающих требования к качеству товара (работы, услуги) и иных нормативных правовых актов, в области защиты прав потребителей;**
- 2. изучать потребительские свойства товаров (работ, услуг), спрос на них, проводить опросы населения для выявления общественного мнения о качестве выпускаемых товаров (выполняемых работ, оказываемых услуг);**
- 3. проводить экспертизу товаров (работ, услуг) по факту нарушения прав потребителя или в интересах неопределенного круга потребителей, а также участвовать в проведении таких экспертиз;**
- 4. вносить в гос. органы предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг);**

5. осуществлять информационно-просветительскую деятельность в области защиты прав потребителей;

6. давать на безвозмездной основе консультации потребителю по вопросам защиты его прав;

7. направлять в государственные органы в соответствии с их компетенцией материалы для привлечения к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации потребителям товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих установленным требованиям к качеству товаров (работ, услуг), а также материалы о нарушении прав потребителя;

8. обращаться в органы прокуратуры с предложениями о принесении протестов на акты государственных органов, противоречащие законодательству о защите прав потребителей;

9. обращаться по поручению потребителя с претензией к изготовителю (продавцу, поставщику, представителю, исполнителю, ремонтной организации) об устранении нарушений и о возмещении потребителю причиненных этими нарушениями убытков;

10. обращаться в суд с иском о защите прав потребителя;

11. предъявлять иск в суд о признании действий изготовителя (продавца, поставщика, представителя, исполнителя, ремонтной организации) противоправными, условий договора недействительными в отношении неопределенного круга потребителей и прекращении этих действий

3. Ответственность за нарушение прав потребителей.

1. Административная ответственность
2. Уголовная ответственность
3. Гражданско-правовая ответственность



Ст. 12.16 «Обман потребителя» КоАП

обман покупателей, заказчиков или иных потребителей работником индивидуального предпринимателя или юридического лица, осуществляющих реализацию товаров, выполнение работ или оказание услуг, либо обман потребителей индивидуальным предпринимателем, осуществляющим такую деятельность, влекут наложение штрафа в размере от **2** до **25 базовых величин** с лишением права заниматься определенной деятельностью или без лишения.

Право составлять протоколы о вышеуказанных правонарушениях предоставлено уполномоченным должностным лицам ОВД, КГК и органов Министерства торговли Республики Беларусь, а дела о таких административных правонарушениях рассматриваются судьей районного (городского) суда).

Ст. 257 «Обман потребителей» УК

1. Обман покупателей, заказчиков или иных потребителей работником индивидуального предпринимателя или юр. лица, осуществляющих реализацию товаров, выполнение работ или оказание услуг, либо обман потребителей индивидуальным предпринимателем, осуществляющим такую же деятельность (обман потребителей), совершенный в течение года после наложения административного взыскания за такое же нарушение либо в значительном размере, -

наказывается штрафом, или лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью, или исправительными работами на срок до двух лет, или арестом на срок до **6** месяцев, или ограничением свободы на срок до **2** лет с лишением права занимать определенные должности или заниматься определенной деятельностью или без лишения.

Гражданско-правовая ответственность вследствие нарушения исполнителем сроков оказания услуг

потребитель вправе по своему выбору:

- 1.** назначить исполнителю новый срок;
- 2.** поручить оказание услуги третьим лицам за разумную цену или выполнить ее своими силами и потребовать от исполнителя возмещения понесенных расходов;
- 3.** потребовать соразмерного уменьшения установленной цены за оказание услуги;
- 4.** расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги).
- 5.** Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков выполнения работы (оказания услуги).

При обнаружении отступлений от условий договора, ухудшивших результат работы (услугу), или иных недостатков выполненной работы (оказанной услуги) потребитель вправе по своему выбору потребовать:

- 1. безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);**
- 2. соразмерного уменьшения установленной цены выполненной работы (оказанной услуги);**
- 3. безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы (оказания услуги), если это возможно;**
- 4. возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.**

5. Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

6. Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать возврата уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы.

7. Потребитель также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатками выполненной работы (оказанной услуги) и (или) расторжением договора о выполнении работы (оказании услуги) и возвратом уплаченной за выполненную работу (оказанную услугу) денежной суммы, и уплаты неустойки, если отступления от условий договора, ухудшившие результат работы (услуги), или иные недостатки выполненной работы (оказанной услуги) в установленный договором срок не были устранены либо являются существенными.

Формы защиты гражданских прав

Самозащита

Общий
(судебный)
порядок

Специальный
порядок



КЛИЕНТ
ВСЕГДА
ПРАВ!

