



Целью изучения дисциплины является обеспечение углубленного изучения основных прав потребителей в отношении приобретения, использования (потребления) товаров и услуг, а также нормативных актов которые регулируют эту сферу отношений

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

*Преподаватель:
к.э.н., доц. Гончар Лариса Анатольевна*

ТЕМА: ЗАКОНОДАТЕЛЬНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УКРАИНЕ

План

- 1. Содержание концепции консюмеризма. Развитие движения защиты прав потребителей.**
- 2. Правовое регулирование защиты прав потребителей.**
- 3. Правовые основы защиты прав потребителей.**
- 4. Порядок замены и возврата товара и процедура обращения. Обменный фонд. Перечень товаров несоответствующего качества, которые не подлежат обмену.**
- 5. Права потребителей на информацию о товарах.**

Защита прав потребителей является актуальным в контексте экономической безопасности, а экономическая безопасность предусматривает такое состояние развития национальной экономики, которое позволит сохранять стойкость к внутренним и внешним угрозам и возможность удовлетворять материальные потребности человека, общества, государства.

Сегодня в условиях рыночной экономики каждый производитель (продавец) старается привлечь внимание к своему товару с целью увеличения объёма реализации и получения прибыли. Однако необходимо понимать и знать, что товар, которые он реализует должен соответствовать нормативно-правовой документации, действующей на территории Украины. А центральный орган исполнительной власти – Госпотребстандарт Украины, а также другие органы должны контролировать соответствие этой документации тем нормам и правилам, которые обеспечат выпуск только качественных товаров.

Следует отметить, что в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» у потребителей есть право на:

- удовлетворение своих потребностей;**
- основные товары и услуги, которые обеспечивают выживание (одежда, питание, образование);**
- информированность для принятия решения приобретать данный товар или нет;**
- право выбора определяет возможность доступа к различным товарам и услугам;**
- право быть выслушанным даёт возможность отстаивать свои интересы и привлекать соответствующие органы к полному рассмотрению возникшей проблемы в отношении приобретения недоброкачественных товаров либо услуг;**
- возмещение убытков в отношении компенсаций либо предъявления претензий.**

Консюмеризм – это организованное движение граждан, а также деятельность государственных и общественных учреждений за расширение прав и влияние потребителей на производителей и продавцов, как в коммерческих, так и в некоммерческих сферах, который возник более 100 лет назад.

Опыт консюмерского движения в развитых странах свидетельствует о более высоком его уровне, который обеспечен поддержкой правительства этих стран, влиянием международных организаций и прежде всего ООН, а также соответствующей законотворческой деятельностью как в государствах, так и на основе международного сотрудничества.

В Украине с 90-х годов возникает консюмерское движение на основе международного опыта, а также специфических условий социально-политического и экономического развития (в 1991 году был принят Закон «О защите прав потребителей», создана система подготовки специалистов по вопросу защиты прав потребителей).

Необходимо отметить, что большинство граждан Украины при низкой заработной плате или пенсии, как никто требует гарантий защиты от несправедливой, обманной, неудовлетворительной торговли и системы оказания услуг, также нерешёнными задачами остаётся насыщение рынка некачественными, небезопасными, фальсифицированными товарами, низкий уровень ответственности перед потребителями за некачественные услуги на транспорте, в медицине, образовании.

**2010 год был объявлен международным годом
потребительского образования, где
приоритетными направлениями являются:**

- создание национальной системы защиты прав потребителей;**
- информирование и образование населения по вопросам национальной политики в сфере защиты прав потребителей;**
- организация системы обучения молодёжи во всех типах учебных заведений правам потребителей;**
- обеспечение качества и безопасности товаров, продуктов, сырья, услуг;**
- усовершенствование законодательства о защите прав потребителей.**

Система прав потребителей гарантирована законом №1023 и состоит из двух групп, а именно:

1-я группа – права, которые реализуются во взаимоотношениях с государственными органами (государственная защита прав потребителей, гарантированный уровень потребления, объединение потребителей в общественные организации, обращение в суд и другие уполномоченные органы);

2-я группа – права, которые реализуются в отношениях с предприятиями торговли и сферы услуг (соответствующее качество товаров и обслуживание, безопасность товаров, необходимая, доступная и своевременная информация о товарах или услугах, отчисление нанесённых убытков полученных от товаров или услуг несоответствующего качества).

К системе органов государственной власти, которые обеспечивают реализацию прав потребителей, следует отнести:

- специально уполномоченный центральный орган исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей;**
- местные государственные администрации;**
- органы местного самоуправления;**
- Управление по вопросам защиты прав потребителей Департамента потребительского рынка и сферы услуг Днепропетровской городской власти;**
- органы судебной власти.**

Кроме выплаты нанесённого ущерба причиненной потребителю, продавцы или производители несут ответственность в виде финансовых санкций. Обязательным условием применения штрафных санкций за нарушение прав потребителей является рассмотрение вопроса про соответствие субъекта предпринимательской деятельности в присутствии его представителя. Исключением является ситуация, когда представитель не был уведомлён о месте и времени рассмотрения дела.

Постановление о штрафе вручается под расписку субъекту предпринимательской деятельности или в 3-х дневный срок посылается почтой.

Срок выплаты штрафа – 15 календарных дней после получения постановления, а про факт оплаты должен уведомить орган Госстандарта в 3-х дневный срок. Если в течение установленного времени штраф субъектом предпринимательской деятельности не оплачен, тогда взимается через суд.

Управление по вопросам защиты прав потребителей Департамента потребительского рынка и сферы услуг Днепропетровской городской власти является государственным предприятием, основным недостатком которого является плохое финансирование со стороны государства.

По результатам проверки к субъектам предпринимательской деятельности могут применяться санкции в виде:

- временной приостановки деятельности;**
- аннулирование сертификатов и лицензий;**
- изъятие некачественных товаров, документов;**
 - запрет на реализацию товаров, которые не соответствуют требованиям нормативных документов;**
- наложение административных взысканий.**

Решения о наложении взыскания принимаются на основе акта проверки, составленное уполномоченным лицом Госпотребзащиты и утверждённое начальником и оформляется постановлением в трёх экземплярах (1-й остаётся в государственном органе по защите прав потребителей, 2-й – в трёхдневный срок направляется хозяйствующему субъекту, а 3-й направляется налоговой инспекции по месту нахождения предприятия).

Штраф должен быть перечислен в 15-ти дневный срок с момента получения постановления. В 3-х дневный срок после оплаты предприятие письменно должно сообщить государственному органу по делам защиты прав потребителей номер и даты платёжного поручения. При нарушении оплаты в 15-ти дневный срок, государственная налоговая инспекция взимает штраф в 10-ти дневный срок.

По фактам обнаружения административного правонарушения должностное лицо Госпотребзащиты составляет протокол, в котором отражает сущность административного правонарушения и ссыла на нормативный документ. Подписывают протокол правонарушитель и должностное лицо, в случае несогласия лицо, допустившее нарушение вправе составить акт разногласий или отказаться от подписи с указанием мотивов отказа.

Решение про наложение административных штрафов выносится уполномоченным должностным лицом, на основании которого составляется постановление и в течении 3-х вручается правонарушителю.

Сроки и порядок оплаты штрафов такой же, как и при взыскании на основе акта проверки.

Штраф наложенный, за административное правонарушение должен вноситься, в Сбербанк Украины.

В случае неоплаты в срок, сумма штрафа удерживается в принудительном порядке из заработной платы.

К товарам несоответствующего качества относятся:

- товар с недостатками (царапины на экране мобильного телефона);**
- товар с существенным недостатком (в книге склеены страницы или их не хватает, в одной коробке обувь имеет разные размеры), а также невозможно устранить их устранить, устранение требует более 14 дней либо недостаток существенно отличает товар;**
- фальсифицированный товар (товар только внешне похож на оригинал).**

Таким образом, при выявлении на протяжении гарантийного срока недостатков в непродовольственных товарах потребитель имеет право:

- пропорционального уменьшения цены;**
- бесплатного устранения недостатков в разумный срок;**
- отчисления затрат на устранение недостатков.**

Если выявлен существенный недостаток или факт фальсификации товара, что подтверждено заключением эксперта, покупатель имеет право разорвать договор и получить возврат денег за товар либо заменить на аналогичный.

Обменный фонд – это телевизоры, микроволновые печи, кухонные комбайны, магнитофоны, вязальные машины, радиоприёмники, пылесосы, холодильники, стиральные машины, электромиксеры, морозильники, электросоковыжималки.

Перечень товаров, которые не подлежат обмену.

- продовольственные товары;**
- лекарственные препараты;**
- предметы санитарной гигиены;**
- светочувствительные товары;**
- корсетные товары;**
- парфюмерно-косметические товары;**
- перопуховые товары;**
- детские игрушки мягкие, резино-надувные;**
- зубные щётки, мундштуки, аппараты для бритья;**
- расчёски, гребешки, массажные щётки;**
- рукавички;**
- ювелирные изделия с драгоценных металлов;**
- ткани, тюлегардинные, сетчатые полотна;**
- бельё нательное, постельное, чулочно-носочные изделия;**
- товары в аэрозольной упаковке;**
- печатные издания;**
- некондиционные товары.**

Процедура возврата предполагает наличие расчётного документа, подтверждающий факт купли, письменное оформление заявки.

**Администрации магазина «Comfy»
Иванова Сергея Ивановича
паспорт КА № 256876
выданный Бабушкинским
РВ ЛМУУМВСУ
в Днепропетровской обл. 15.2.1998 г.**

Заявление

Прошу заменить неисправный телевизор Philips (№ серии) на аналогичный товар этой марки. Копия кассового чека на этот товар № 4567 от 13 февраля прилагается.

15.02.2014 г.

подпись

Иванов С.И.

Заявление и копию кассового чека № 4567 от 12 февраля на сумму 11800 грн. 00 коп. принял: управляющая магазином «Comfy» Петрова С.С.

15.02.2014 г.

подпись

Петрова С.С.

Цена товара при замене:

- при обмене используют стоимость во время покупки товара;**
- если товар, на который вы хотите обменять дороже, тогда придется доплатить;**
- если цена обменного товара меньше – тогда придется вернуть разницу между покупной ценой и обменной.**

Так, например стоимость телевизора составляет 1200 грн., а на момент подачи заявления она стала 1300 грн., тогда сумма возврата составит 1287 грн. ($1300 - (1300 \times 13\%)$), где 13 грн. направляется в бюджет.

Деньги возвращаются в день разрыва договора, но не позднее 7 дней.

Информация на продукцию должна содержать:

- название товара;
- наименование нормативных документов, требованиям которых должен отвечать товар;
- данные про основные свойства продукции;
- информацию о содержании вредных для здоровья человека веществ, которые установлены нормативно-правовыми актами;
- данные о наличии в составе продукции генетично модифицированных компонентов;
- данные о цене;
- дата изготовления;
- условия хранения;
- правила и условия эффективного и безопасного использования продукции;
- срок годности товара;
- наименование и местонахождения производителя.

Если продукция подлежит сертификации, тогда потребителя информируют про наличие сертификата с учётом законодательства про языки.

Цена на товар должна быть чётко обозначена. Цена товара устанавливается за одну упаковку, а если без неё, тогда за одну единицу измерения.

Использование понятий «скидка» или «снижение цены» – предусматривается на продукцию, которую хозяйствующий субъект реализует, в течении определённого и ограниченного периода, а также если цена на неё ниже обычной.

Использование понятия «распродажа» разрешается при распродаже всех товаров или чётко определённой группы, если длительность распродажи ограничена во времени, если цены на товары значительно ниже обычной.

В случае подачи недоступной, недостоверной, неполной или несвоевременной информации о продукции, что привело к приобретению продукции, которая не обладает потребительскими свойствами; к невозможности использования по назначению; причинению вреда жизни, здоровья или имуществу потребителя убытки возмещает производитель или продавец.



Спасибо за внимание!