

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ТОВАРОВ И УСЛУГ



Выполнили: студентки группы
СВ-14
Демина Дарья и Ростовцева

Защита прав потребителя - комплекс мер, реализуемых государством и направленных на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем (физическим лицом, приобретающим товар или услугу для личных, семейных, домашних и иных нужд не связанных с предпринимательской деятельностью) и субъектом предпринимательской деятельности - изготовителем, исполнителем, продавцом и включает в себя:

- 1) установление конкретных прав потребителей;
- 2) формы возможных нарушений прав и механизм их защиты;
- 3) ответственность за нарушение прав потребителей.

Основным нормативным актом, регулирующим отношения по защите прав потребителей в РФ, является **Закон РФ «О защите прав потребителей»** от 1 января 1992 г., введенный в действие 7 апреля 1992г. Данный Закон действует сейчас в редакции от 25 июня 2012г.

Закон «О защите прав потребителей» - один из первых рыночных законов, имеющих прямое отношение к преобразованию экономики.

Суть Закона не только в усилении социальных гарантий гражданина, но и в объективном повышении ответственности производителей, продавцов, исполнителей, импортеров за качество своей работы, что в условиях отсутствия развитой конкуренции способствует повышению качества продукции и услуг.

Закон вносит существенные изменения в представления о некоторых вопросах в области нормирования качества продукции, о гарантийных и других сроках, связанных с качеством, информацией о продукции, ответственностью за на
ителей и др.



Най-Book.ru



Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами) по поводу продажи товаров, осуществления работ, оказания услуг, т.е. в области удовлетворения многочисленных бытовых потребностей граждан.

Закон "О защите прав потребителей" гарантирует следующие права:

- Право потребителей на просвещение.
- Право потребителя на качественный товар.
- Право на безопасность.
- Право на возмещение ущерба.
- Право потребителя не оплачивать ранее не оговоренные, но уже оказанные услуги.
- Право на судебную защиту означает, что потребитель в праве защищать свои интересы в суде, представлять доказательства и отстаивать свои права.
- Недействительность договора ущемляющего права потребителя означает, что продавец (изготовитель) не могут своим договором ограничить законные права потребителя и такой договор является ничтожным, даже если он был подписан потребителем.

Право потребителя предусмотрено статьей 8 Закона "о защите прав потребителей" это право на информацию об изготовителе (продавце) и о товарах.

- Потребитель вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце) и о товаре (Режиме работы изготовителя).
- Информация представляется в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи.
- Изготовитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование своей организации, места её нахождения (юридический адрес) и режим работы.
- Если вид деятельности, осуществляемой изготовителем (продавцом), подлежит лицензированию, потребителю должна быть предоставлена информация о номере лицензии, сроке ее действия, а также информация об органе ее выдавшем.
- Изготовитель обязан своевременно предоставить потребителю информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Качество товара, работ, услуг - совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности удовлетворять установленные или предполагаемые потребности. Качество товара является совокупностью свойств продукции, обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности в соответствии с ее назначением.

Товар, работа или услуга признаются качественными в случаях:

- соответствия качества договору;
- пригодности для целей его непосредственного использования, если в договоре отсутствуют условия о качестве товара (работы, услуги);
- пригодности для использования в конкретных целях, оговоренных при заключении договора;
- соответствия образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) описанию;
- соответствия требованиям стандарта, если стандартом предусмотрены обязательные требования к качеству.

Одним из важнейших прав потребителей является **право потребителя на безопасность товара**, предусмотренное статьей 7 Закона "О защите прав потребителей".

- Потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя.
- Изготовитель обязан обеспечить безопасность товара в течение установленного срока службы или срока годности товара.
- Если установлено, что продавец реализует товары, представляющие опасность для жизни, здоровья и имущества потребителей, такие товары подлежат изъятию у продавца в порядке, установленном законом.
- За реализацию товаров без проведения обязательной сертификации, необоснованную выдачу сертификата, отсутствие информации об этом установлена имущественная, административная и уголовная ответственность.

Следующее право потребителя связано с **обязанностью изготовителя обеспечить возможность ремонта и технического обслуживания товара.**

- Изготовитель обязан обеспечить возможность использования товара в течение его срока службы. Для этой цели изготовитель обеспечивает ремонт и техническое обслуживание товара, а также выпуск и поставку в торговые и ремонтные организации в необходимых для ремонта и технического обслуживания объеме и ассортименте запасных частей в течение срока производства товара и после снятия его с производства в течение срока службы товара.
- В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения изготовителем указанных обязанностей потребитель вправе требовать возмещения причиненных ему убытков в соответствии со статьей 13 Закона.
- Убытки могут состоять из вынужденных расходов, например, стоимости проезда на такси при невозможности использовать автомобиль и другие

Следующее право потребителя вытекает из **права и обязанности изготовителя (продавца) в области установления срока службы, срока годности товара, а также гарантийного срока на товар** (статья 5 Закона 'О защите прав потребителей'.)

- На товар, предназначенный для длительного использования, изготовитель вправе установить срок службы - период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечить потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине.
- Срок службы товара может исчисляться единицами времени, а также иными единицами измерения (километрами, метрами и прочими).
- На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары изготовитель обязан установить срок годности - период, по истечении которого товар считается непригодным для использования по назначению. Перечень таких товаров утверждается Правительством Российской Федерации.

Согласно Гражданскому кодексу РФ предусматривает одиннадцать способов защиты прав граждан в случае их нарушения со стороны третьих лиц.

Защита гражданских прав осуществляется путем:

- признания права;
- восстановления положения, существовавшего до нарушения права, и пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения;
- признания оспоримой сделки недействительной и применения последствий ее недействительности, применения последствий недействительности ничтожной сделки;
- признания недействительным акта государственного органа или органа местного самоуправления;
- самозащиты права;
- присуждения к исполнению обязанности в натуре;
- возмещения убытков;
- взыскания неустойки;
- компенсации морального вреда;
- прекращения или изменения правоотношения;

Формы защиты прав потребителей

Форма защиты права – это регламентированный правом комплекс особых процедур, осуществляемых правоприменительными органами и самим управомоченным лицом в рамках правозащитного процесса и направленных на восстановление (подтверждение) нарушенного (оспоренного) права.

Граждане имеют реальную возможность отстоять свои права как в **судебном**, так и во **внесудебном порядке**



Судебный порядок защиты прав потребителя

- Ст. 17 Закона «О защите прав потребителей» предусматривает судебный порядок защиты нарушенных прав потребителя по иску самого потребителя, а также уполномоченного федерального органа исполнительной власти по контролю (надзору) в области защиты прав потребителей (его территориальные органы).
- Иски о защите прав потребителей не облагаются государственной пошлиной. Это означает, что обращение в суд не связано для потребителя с дополнительными материальными затратами.
- При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Несудебный порядок защиты прав потребителя

- Сущность внесудебного порядка состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите нарушенного права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю), не обращаясь с иском в суд.
- Досудебный порядок рассмотрения требований потребителей предусмотрен с целью побудить стороны самостоятельно урегулировать возникшие разногласия, а продавца (изготовителя, исполнителя) - добровольно удовлетворить обоснованные требования потребителя, позволяя быстро восстановить нарушенное право.
- Добровольное удовлетворение обоснованных требований потребителя - обязанность продавца (изготовителя, исполнителя).

Вывод: В целом можно сказать, что законодательство за 15 лет претерпело сильнейшие изменения, в лучшую для потребителя сторону, поставив потребителя, как главную ценность потребительских отношений.

Спасибо за внимание!

https://www.youtube.com/watch?v=X5RME_R2It0