Курсовая работа

По дисциплине «Правовое и нормативное регулирование деятельности предприятий питания»

На тему: «Защита прав потребителей ресторанных услуг»

Введение.

В гражданском обороте, основанном на рыночных отношениях, защита прав потребителей в сфере оказания услуг занимает особое место. Правовые нормы, посвященные защите прав потребителей являются важной правовой гарантией охраны их интересов.

В данной работе анализируется обязательство по оказанию услуг потребителю и проблемы защиты прав потребителя при его нарушении. Данная тематика в цивилистической литературе затрагивалась многими авторами. Вместе с тем в науке гражданского права специальных работ монографического характера, посвященных исследованию проблемным вопросам защиты прав потребителя при оказании услуг не так много, большинство существующих современных работ носят скорее информативный характер, а не научный.

Однако данная проблема требует сегодня всестороннего изучения с учетом практики применения новейшего законодательства о защите прав потребителя, а также с учетом того, что многие аспекты все еще не получили надлежащего законодательного урегулирования. Что же касается имеющихся правовых решений, то они в ряде случаев нуждаются в развитии и совершенствовании. Сказанное дает основание для утверждения, что тематика данной работы должна быть отнесена к числу актуальных проблем науки гражданского права, представляющая несомненный научный и практический интерес.

Важнейшие по своей содержательной глубине и перспективному значению разработки в области защиты прав потребителей в сфере оказания услуг разрабатывались целой плеядой известных ученых. Следует выделить работы О.С. Иоффе, М.И. Брагинского, А.Ю. Кабалкина, Ю.Х. Колмыкова, Е.Д. Шешенина, А.Е. Шерстобитова, Я.Е.Парций и многих других. Труды этих авторов являются теоретической базой данного исследования.

Практическая значимость и недостаточная разработанность проблем защиты прав потребителей в сфере оказания услуг обусловили выбор ее в качестве предмета данного исследования.

Безусловно предлагаемая работа не претендует на исчерпывающее изучение всего комплекса проблемных вопросов защиты прав потребителей в сфере оказания услуг. Такая задача по силам, пожалуй, только коллективу ученых и юристов – практиков. В ней лишь предпринимается попытка анализа современного законодательства, правоприменительной практики и литературы исследовать основные на сегодняшний теоретические проблемы этого правового института и высказать некоторые предложения относительно совершенствования составляющих его правовых норм.

Правовая реформа в Российской Федерации осуществляется одновременно с экономическими преобразованиями. При этом становление российского потребительского права происходит в сложных условиях, отягощенных кризисными явлениями, негативными последствиями ее монополизации, правовым нигилизмом, массовой хронической задержкой выплат заработной платы, пенсий, пособий и других выплат. В этих условиях особенно возрастает роль потребительского законодательства в реализации фундаментальных прав граждан-потребителей - на образование, на информацию, на безопасность и качество продукции, на судебную защиту, на возмещение понесенного ущерба, на представление своих интересов через соответствующие государственные и общественные организации.

По-нашему мнению, можно смело утверждать, что законодательство о защите прав потребителей является центром гражданского (предпринимательского) права любого государства, законода­тельная, судебная и исполнительная власти которого проводят целена­правленную политику по формированию и поддержанию цивилизован­ных традиций делового оборота. Поэтому с развитием в России рыноч­ных отношений институт защиты прав потребителей неизбежно займет в нашей экономической жизни такое же место, какое он занял во всем мире.

1. Нормативно – правовое регулирование защиты прав потребителей.

Конституция РФ 1993 г. закрепила основы правового статуса гражданина (человека), провозглашая и закрепляя основные права и обязанности, которые наиболее конкретно и полно регламентируются иными правовыми актами, прежде всего законами. Конституция должна не только закрепить максимально возможные права и свободы. Поскольку люди, свободно осуществляя свои права и свободы, взаимодействуют друг с другом, интересы, права, действия одних людей могут прийти и приходят в противоречие с интересами, правами и поступками других. Перед культурным обществом стоит задача согласовать эти интересы, способствовать достижению компромиссов даже несовпадающих целей и действий. Прежде всего надо противодействовать разрушающим общество и государство попыткам осуществлять свои права и свободы за счет прав и свобод других лиц, обуздывая проявления эгоизма, своеволия, анархии, обеспечивая общественное согласие, социальное партнерство[[1]](#endnote-1)\*.

Ст. 2 Конституции устанавливает важный принцип, обеспечивающий одну из сторон жизни и деятельности цивилизованного общества, каждого человека и гражданина. Человек, его права и свободы являются высшей ценностью.

Особое значение для потребителя услуг имеют положения ст.20, 41 – 43, 45, 46 Конституции РФ. В соответствии с которыми каждый имеет право на жизнь, на охрану здоровья, имеет право на благоприятную окружающую среду, достоверную информацию о ее состоянии и на возмещение ущерба, причиненного его здоровью или имуществу экологическим правонарушением, имеет право на образование (в том числе и негосударственное), каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом, гарантируется судебная защита прав и свобод.

Основы правового статуса гражданина как потребителя, кроме Конституции РФ (где соответствующие права носят обобщенный характер) находят свое выражение в федеральных законах, и иных нормативно-правовых актах.

Гражданский кодекс РФ (ч.1 и 2, далее ГК) является основополагающим кодифицированным законодательным актом, регулирующем сферу гражданско – правовых отношений. В данную сферу общественных отношений входят и отношения по оказанию услуг потребителю.

Так, ГК регулирует вопросы связанные с защитой гражданских прав (ст. 11 и 12, 14 ГК ), определяет право(дее-)способность граждан, содержит положения о сделках (их формах, последствия их недействительности – глава 9 ГК), об ответственности за нарушения обязательств (глава 25 ГК) , а также общие положения о договоре ( подраздел 2 ГК).

Особое место в правовом регулировании отношений потребителя в сфере оказания услуг имеют §2 главы 30 (Розничная купля-продажа) и главы 37 (Подряд) и 39 (Возмездное оказание услуг).

На первое место среди отдельных видов договора купли-продажи в ГК поставлена розничная купля-продажа (§ 2 гл. 30, ст. 492 - 505). Предусмотренные здесь правила носят в основном обязательный характер и направлены в первую очередь на обес­печение интересов потребителей. Розничная купля-продажа опреде­лена в ГК как публичный договор, что означает обязанность розничных предприятий продавать товары любому, кто к ним обратится, не делая между покупателями различий в цене на продаваемые товары и в других условиях продажи.

Многое в ГК обобщенно отражает то, что уже закреплено рос­сийским законодательством о защите прав потребителей. Есть в ГК нормы, восполняющие пробелы в регулировании столь важ­ных правоотношений.

Договор розничной купли-продажи представляет собой дого­вор купли-продажи товара, по которому “продавец, осуществ­ляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью” (п. 1 cт. 492 ГК).

По-нашему мнению, анализируя данный договорной тип, необходимо указать на специфику продавцакаксубъекта договора розничной купли-продажи. В качестве продав­ца здесь может выступать только такая коммерческая организация, которая осуществляет предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу (торговое предприятие). Покупателем по договору розничной купли-продажи признается всякое физическое или юридическое лицо, приобретающее товар у розничной торговой организации или индивидуального предприятия для личного семейного, домашнего или, иного использования, не связанного с предпринима­тельской деятельностью. Поэтому, например, отношения, свя­занные с приобретением организацией (юридическим лицом) офисной мебели в мебельном магазине, охватываются догово­ром розничной купли-продажи. А значит, можно сделать вывод, что сфера применения норм ГК о розничной купле-продаже (по субъектам) шире, нежели действие норм, содержащихся в Зако­не Российской Федерации “О защите прав потребителей”.

Тем не менее, ГК учитывает различия в правовом положении и фактических возможностях по защите нарушенных прав и за­конных интересов, которые имеют соответственно граждане и организации (юридические лица), но путем предоставления до­полнительных прав не всем покупателям товаров, а исключи­тельно тем из них, в качестве которых выступают граждане. В соответствии с п. 3 ст. 492 ГК к отношениям по договору рознич­ной купли-продажи с участием покупателя-гражданина, не уре­гулированным данным Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответст­вии с ними. Кроме того, при введении в действие части второй ГК, в том числе норм о розничной купле-продаже, было предусмотрено, что в тех случаях, когда одной из сторон в обязатель­стве является гражданин, использующий, приобретающий, зака­зывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой граж­данин пользуется правами стороны в обязательстве в соответст­вии с ГК, а также правами, предоставленными потребителю За­коном Российской Федерации “О защите прав потребителей” и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами.

Большое значение в деле защиты прав и законных интересов покупателей-граждан по договору розничной купли-продажи (потребителей в смысле законодательства о защите прав потребителей) имеют акты официального судебного толкования соответствующего законодательства, призванные обеспечить единство судебной практики разрешения споров. В настоящее время судебная практика основывается на разъяснениях, содержащихся в постановлении Пленума Верховного Суда РФ от 29 сентября 1994 г. № 7 “О практике рассмотрения судами дел о защите прав потребителей” (с изменениями и дополнениями, внесенными постановлениями Пленума от 25 апреля 1995 г. № 6, от 25 октября 1996 г. № 10, от 17 января 1997 г. № 2).

Отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договоров розничной купли-продажи; аренды, включая прокат; найма жилого помещения, в том числе социального найма, в части выполнения работ, оказания услуг по обеспечению надлежащей эксплуатации жилого дома, в котором находится данное жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю необходимых коммунальных услуг, проведению текущего ремонта общего имущества многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг (п. 2 ст. 676 ГК РФ); подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ, на техническое обслуживание приватизированного, а также другого жилого помещения, находящегося в собственности граждан); перевозки граждан, их багажа и грузов; комиссии; хранения; из договоров на оказание финансовых услуг, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд потребителя - гражданина, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе предоставление кредитов, открытие и ведение счетов клиентов - граждан, осуществление расчетов по их поручению, услуги по приему от граждан и хранению ценных бумаг и других ценностей, оказание им консультационных услуг; и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. Кроме того с 20 декабря 1999 года (времени опубликования Федерального закона "О внесении изменений и дополнений в Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" от 17 ноября 1999 года) отношения, регулируемые законодательством о защите прав потребителей, могут возникать из договора банковского вклада, в котором вкладчиком является гражданин, и других договоров, направленных на удовлетворение личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Закон РФ "О защите прав потребителей"[[2]](#endnote-2)1 (далее - Закон) является основополагающим законодательным актом в области защиты прав потребителей. Вместе с тем многие вопросы, связанные с применением Закона, регулируются Гражданским кодексом РФ, а также другими федеральными законами РФ.

Поскольку значительная часть норм Закона направлена на обеспечение защиты прав потребителей в области качества и безопасности услуг, важнейшее и непосредственное значение для правильного понимания и применения указанных норм и имеют законы, регулирующие порядок установления требований к качеству и безопасности услуг и подтверждения их соответствия упомянутым требованиям: Закон РФ

Общим для всех видов возмездного оказания услуг источни­ком является прежде всего Закон “О защите прав потребителей”. Этот Закон, рассчитанный исключительно на отношения, в кото­рых на стороне потребителей выступают граждане, практически не проводит разграничения договоров работ и договоров услуг, указывая всюду в соответствующих случаях - “работы (услуги)”. Едва ли не единственное исключение составляет ст. 39, посвя­щенная отдельным видам услуг. Она сводится к указанию на то, что последствия нарушения условий об отдельных видах услуг, не подпадающих под действие соответствующей статьи одного Закона, определяются иными законами.

Изданные в развитие Закона “О защите прав потребителей” Правила бытового обслуживания населения в Российской Феде­рации также обеспечивают единое регулирование договоров на выполнение работ и на оказание услуг. Большая часть его статей посвящена одновременно и работам, и услугам, хотя есть и такие, в которых выделены специально или работы, или услуги. Ука­занный акт охватывает весьма широкий круг вопросов, возни­кающих при оформлении заказов потребителя. Наряду с импера­тивными нормами, составляющими основу этого акта, в него включено немалое число диспозитивных норм.

При решении вопроса о том, подпадает ли данная услуга, оказанная гражданину, под действие Закона, характер правового регулирования (вид договора) значения не имеет. Определяющим является оказание услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Суды рассматривают немало дел по искам граждан к предприятиям и организациям, оказывающим бытовые услуги населению. Все увеличивающееся количество дел этой категории объясняется прежде всего тем, что Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей" существенно расширил права граждан и конкретизировал ответственность организаций в области бытового обслуживания населения. В Законе решены многие вопросы при регулировании отношений, вытекающих из договора подряда (бытового заказа), купли-продажи и иных договоров по оказанию услуг гражданам.

Сложность таких споров заключается в том, что указанные отношения наряду с Законом о защите прав потребителей регулируют Гражданский кодекс и различного рода правила.

В некоторых случаях в нормативных актах содержится прямое указание, что отношения по оказанию услуг населению регулируются только Законом о защите прав потребителей.

Определением народного судьи Ж. отказано в принятии искового заявления к производственному объединению "Международный почтамт" о безвозмездном устранении недостатков в оказанной услуге на основании п. 7 ст. 129 ГПК в связи с неподсудностью и рекомендовано обратиться в народный суд по месту нахождения организации ответчика.

Отменяя определение суда, кассационная инстанция отметила, что согласно п. 11 Временного положения о связи в Российской Федерации[[3]](#endnote-3)1 защита прав пользователей по предоставлению услуг электрической и почтовой связи надлежащего качества регулируется Законом о защите прав потребителей, ст. 16 которого устанавливает, что иски предъявляются в суд по месту жительства истца, либо по месту причинения вреда.

В соответствии со ст. 118 ГПК выбор между несколькими судами, которым подсудно дело, принадлежит истцу.

Поэтому под действие Закона подпадают находящиеся в разных перечнях услуги, регулируемые различными договорами, такие, например, как медицинские и перевозка пассажиров (багажа), туристические, хранение и т.д. В то же время такая распространенная среди граждан услуга, как банковский вклад, не подпадает под действие Закона, поскольку, согласно ст. 834 ГК, непременным условием договора банковского вклада является выплата вкладчику процентов по внесенному вкладу, т.е. извлечение гражданином прибыли[[4]](#endnote-4)\*.

Распространение Закона на тот или иной вид услуг, оказываемых гражданам, является существенным вопросом, который необходимо решить в случае спора. От ответа на него зависят важные права потребителя, такие, как уплата или неуплата государственной пошлины при обращении в суд, альтернативная подсудность.

В целом Закон о защите прав потребителей направлен на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях.

Объединение в гл. 39 ГК всех договоров возмездного оказания услуг, кроме выделенных в самостоятельные типы, отнюдь не ис­ключает присущих отдельным договорам услуг особенностей. От­меченное обстоятельство потребовало обеспечить, не выходя за рамки гл. 39, также и специальное регулирование определенных не поименованных в ГК видов договоров услуг. Отвечая указанной потребности, появились акты, посвященные отдельным из них.

Примерами могут служить утвержденные в разное время Пра­вительством РФ Правила предоставления гостиничных услуг[[5]](#endnote-5)1, Правила предоставления услуг по вывозу твердых и жидких бы­товых отходов[[6]](#endnote-6)2, Правила оказания услуг телефонной связи[[7]](#endnote-7)3, Пра­вила оказания услуг проводного вещания (радиофикации)[[8]](#endnote-8)4, Пра­вила оказания услуг почтовой связи[[9]](#endnote-9)5, Правила оказания платных ветеринарных услуг[[10]](#endnote-10)6, Правила оказания услуг телеграфной свя­зи[[11]](#endnote-11)7. Акты о некоторых видах услуг приняты на более высоком уровне.

В Правилах, посвященных отдельным видам услуг, указаны порядок заключения соответствующих договоров, права потреби­теля услуг (заказчика) и исполнителя, обязанности сторон, а так­же их ответственность за нарушение договора. Правила детали­зируют порядок приема и оформления заказов на услуги, оказа­ния услуг, порядок и форму их оплаты. В частности, заслужива­ют внимания положения, относящиеся к обязательному объему информации, предоставляемой предпринимателем, выдаче доку­ментов, которые служат формой договора (квитанция, талон, кас­совый чек и т. п.), набору обязательных условий договора, ответ­ственности потребителя за переданный им материал, исчислению срока и последствиям его нарушения, правам потребителя при обнаружении недостатков в исполненном заказе. Здесь же содер­жится перечень услуг, по которым расчеты производятся полно­стью при заключении договора (покупка, доставка или пересылка подарков, доставка грузов, посреднические услуги и др.), услуг, которые предполагают оплату при заказе в объеме 50 %, и др.

Нормы перечисленных Правил являются обязательными для предпринимателей, кроме тех, которые носят диспозитивный ха­рактер и, как в них прямо указано, допускающих в договоре иное.

Таким образом, рассмотрев некоторые аспекты нормативно – правового регулирования защиты прав потребителей в сфере оказания услуг можно сделать определенные выводы:

1. Система современных норм, регулирующих защиту прав потребителей в сфере оказания услуг - это сложная комплексная правовая система с разнооб­разными технологическими звеньями по уровню правового регулирования (конституционное, законодательное и иное (ведомственное, различного рода Правила) регулирование).
2. Гражданский кодекс РФ (ч.1 и 2) является основополагающим кодифицированным законодательным актом, регулирующем сферу гражданско – правовых отношений. В данную сферу общественных отношений входят и отношения по оказанию услуг потребителю. Многое в ГК обобщенно отражает то, что уже закреплено рос­сийским законодательством о защите прав потребителей. Есть в ГК нормы, восполняющие пробелы в регулировании столь важ­ных правоотношений.
3. Общим для всех видов возмездного оказания услуг источни­ком является прежде всего Закон “О защите прав потребителей”. Этот Закон, рассчитанный исключительно на отношения, в кото­рых на стороне потребителей выступают граждане, практически не проводит разграничения договоров работ и договоров услуг, указывая всюду в соответствующих случаях - “работы (услуги)”. Едва ли не единственное исключение составляет ст. 39, посвя­щенная отдельным видам услуг. Она сводится к указанию на то, что последствия нарушения условий об отдельных видах услуг, не подпадающих под действие соответствующей статьи одного Закона, определяются иными законами. В целом Закон о защите прав потребителей направлен на усиление гарантий защиты прав потребителей и на урегулирование отношений между потребителями и предпринимателями в рыночных условиях.
4. Объединение в гл. 39 ГК всех договоров возмездного оказания услуг, кроме выделенных в самостоятельные типы, отнюдь не ис­ключает присущих отдельным договорам услуг особенностей. От­меченное обстоятельство потребовало обеспечить, не выходя за рамки гл. 39, также и специальное регулирование определенных не поименованных в ГК видов договоров услуг. Отвечая указанной потребности, появились акты, посвященные отдельным из них (различного рода Правила).
5. В целом, по-нашему мнению, особенностью современного законодательства о защите прав потребителей в сфере оказания услуг заключается в том, что это одна из самых динамичных областей правового регулирования.

**2. Мониторинг изменений законодательства в сфере ресторанного хозяйства**

Приняты новый Порядок осуществления торговой деятельности и правила торгового обслуживания населения, утвержденные постановлением КМУ от 15.06.2006 г. №833.

В Порядке продублированы нормы Закона «О защите прав потребителей». Однако указаны и особенности, касающиеся непосредственно ресторанного хозяйства. Например, работники, изготовляющие, хранящие и реализующие пищевые продукты и продовольственное сырье, обязаны иметь специальную подготовку (п. 16). В учреждении ресторанного хозяйства запрещается устанавливать минимум стоимости заказа и предлагать потребителю обязательный ассортимент продукции (п. 29). Учреждение ресторанного хозяйства обязано обеспечить сохранность вещей потребителя в гардеробе (при его наличие). Ответственность за это несет учреждение в соответствии с законодательством (п. 31).

Приказом Госкомитета по вопросам регулирования и потребительской политики от 25.10.2006 г. №311 утвержден Порядок проведения проверок у субъектов хозяйствования сферы торговли и услуг, в том числе ресторанного хозяйства, качества продукции, соблюдения обязательных требований по безопасности продукции, а также соблюдения правил торговли и предоставления услуг.

Проверки проводятся должностными лицами на основании утвержденного тематического плана работы Госпотребстандарта, его территориальных органов защиты прав потребителей (далее – органы защиты прав потребителей), а также во исполнение приказов, распоряжений, поручений Госпотребстандарта.

Внеплановые проверки субъектов хозяйствования проводятся должностными лицами только на основании полученных от потребителей обращений (жалоб) о нарушении требований законодательства о защите прав потребителей. (п.1.3).

Во время проверки должностные лица Госпотребстандарта имеют право: беспрепятственно посещать и обследовать производственные, складские, торговые и другие помещения; проводить контрольные проверки правильности расчетов с потребителями за реализованную продукцию в соответствии с порядком.

В случае необходимости к проверкам могут привлекаться представители местных органов исполнительной власти и самоуправления, правоохранительных органов, других органов контроля, а также потребители и представители общественных организаций (п.1.6).

Действия должностных лиц при проведении проверок, а также распоряжения о прекращении нарушений прав потребителей могут быть обжалованы в 14-дневный срок с начала проверки или издания предписания (п. 5.4).

Приказом Минэкономики от 09.10.2006 г. №309 внесены изменения в Правила работы учреждений (предприятий) ресторанного хозяйства. Изменениями предусмотрено словосочетание «общественное питание» заменить термином «ресторанное хозяйство». Несколько пунктов Правил изложены в новой редакции, а именно:

На фасаде помещения учреждения (предприятия) ресторанного хозяйства должна размещаться вывеска с указанием его типа/класса/, названия, названия субъекта хозяйственной деятельности и режима работы.

Режим работы учреждения ресторанного хозяйства устанавливается субъектом хозяйствования самостоятельно, а в случаях, предусмотренных законодательством, по согласованию с органами местного самоуправления.

Работники, занимающиеся производством, хранением, а также продажей пищевых продуктов и продовольственного сырья, обязаны иметь специальное образование (подготовку).

Все работники, занятые в ресторанном хозяйстве, проходят медицинское обследование в установленном законодательством порядке, результаты которого отражаются в их личных медицинских книжках. Личная медицинская книжка предъявляется по требованию представителей учреждений государственной санитарно-эпидемиологической службы.

Субъекты хозяйственной деятельности обязаны иметь правила работы учреждений (предприятий) ресторанного хозяйства, санитарные правила, санитарный журнал, личные медицинские книжки работников, журналы регистрации вступительного инструктажа по вопросам охраны труда и регистрации инструктажей по вопросам охраны труда, а также книгу жалоб и предложений. Субъекты хозяйственной деятельности должны иметь также журнал регистрации проверок (раньше, в соответствии с законодательством, это было только право, аналогичная обязанность указана в Порядке осуществления торговой деятельности).

Субъекты хозяйственной деятельности в сфере ресторанного хозяйства осуществляют деятельность в соответствии с ассортиментом продукции, утвержденным согласно типу и классу учреждения (предприятия) руководителем предприятия, а также обеспечивают наличие продукции, указанной в меню или прейскуранте.

Запрещается курение табачных изделий в торговых помещениях учреждений (предприятий) ресторанного хозяйства (независимо от типа и класса), за исключением специально отведенных для этого мест. Субъект хозяйственной деятельности обязан отвести для этого специальные места, оборудованные вытяжной вентиляцией или другими средствами для удаления табачного дыма, а также разместить в уголке потребителя наглядную информацию о расположении таких мест и об ущербе, наносимом здоровью человека курением.

Таким образом, в каждой торговой точке ресторанного хозяйства (кафе, ресторан, кафе-бар) необходимо завести журнал регистрации проверок в установленной законодательством форме, а также привести правила обслуживания клиентов и ведения ресторанного хозяйства в соответствие с законодательно установленным порядком.  
**Статья 27. Полномочия других органов исполнительной власти по защите прав потребителей.**  
Другие органы исполнительной власти осуществляют государственную защиту прав потребителей в рамках своей компетенции, определенной законодательством.  
**Статья 28. Полномочия органов местного самоуправления по защите прав потребителей.**  
Органы местного самоуправления с целью защиты прав потребителей имеют право создавать при их исполнительных органах структурные подразделения по вопросам защиты прав потребителей, которые имеют право:  
1) рассматривать обращения потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;  
2) анализировать договоры, которые заключаются продавцами (исполнителями, производителями) с потребителями, с целью выявления условий, ограничивающих права потребителей;  
3) в случае выявления продукции ненадлежащего качества, фальсифицированной, опасной для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей природной среды срочно уведомить об этом соответствующие территориальные органы по делам защиты прав потребителей, другие органы, осуществляющие контроль и надзор за качеством и безопасностью продукции;  
4) в случае выявления фактов реализации продукции, которая не сопровождается необходимой, доступной, достоверной, своевременной информацией и соответствующими документами, или продукции с просроченным сроком годности - временно приостанавливать реализацию продукции до предъявления информации, сопроводительных документов или прекращатьее реализацию;  
5) готовить представления в орган, который выдал разрешение на проведение соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о временном приостановлении его действия или о досрочном аннулировании в случае систематического нарушения прав потребителей;  
6) подавать в суд иски по защите прав потребителей.  
**Статья 29. Обязанности и ответственность служебных лиц органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей.**  
Служебные лица органов исполнительной власти, осуществляющие защиту прав потребителей, обязаны строго соблюдать требования законодательства. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязанностей служебные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.  
**Статья 30. Рассмотрение жалоб на решения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их служебных лиц, а также на действия таких лиц.**  
1. Жалобы на решения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, их служебных лиц, а также на действия таких лиц рассматриваются в порядке, определенном законодательством.  
2. Подача жалобы не приостанавливает выполнение решения органа исполнительной власти, осуществляющего защиту прав потребителей, его служебных лиц, а также действий таких лиц.  
**Статья 31. Отношения органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, с правоохранительными органами.**  
Работники правоохранительных органов предоставляют служебным лицам органов исполнительной власти, осуществляющих защиту прав потребителей, помощь в выполнении ими служебных обязанностей и прекращают незаконные действия физических лиц, которые препятствуют выполнению возложенных на них функций.  
**Статья 32. Правовая защита служебных лиц специально уполномоченного центрального органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и его территориальных органов.**  
1. Служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей при выполнении своих служебных обязанностей находится под защитой закона.  
Государство гарантирует защиту жизни, здоровья, чести, достоинства и имущества служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей и членов его семьи от преступных посягательств и других противоправных действий.  
2. Все служебные лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей подлежат государственному обязательному страхованию за счет средств государственного бюджета. Порядок и условия страхования служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей устанавливаются Кабинетом Министров Украины.  
3. Оскорбление служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей, а также сопротивление, угроза, насилие и прочие действия, которые препятствуют выполнению возложенных на него задач, влекут за собой установленную законом ответственность.  
В случае увечья или инвалидности, которые произошли в связи с выполнением служебных обязанностей, служебное лицо специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей получает компенсацию в размере от годового до пятилетнего денежного содержания в зависимости от степени потери трудоспособности, а в случае его гибели по указанной причине семье погибшего выплачивается единовременное пособие в размере десятилетнего денежного содержания по последней должности.  
Вред (убытки), причиненные имуществу служебного лица специально уполномоченного органа исполнительной власти в сфере защиты прав потребителей или членов его семьи в связи с выполнением им служебных обязанностей, компенсируются в полном объеме за счет средств государственного бюджета с дальнейшим взысканием этой суммы с виновных лиц.

**Заключение.**

Результаты работы в области защиты прав потребителей позволяют констатировать, что происходит качественно новый поворот в сторону укоренения целостной системы, способной адекватно представлять и защищать законные права и интересы граждан-потребителей, в том числе и в сфере оказания услуг.

Эффективность применения законодательства о защите прав потребителей и контроль за его соблюдением требуют не только наличия добротной законодательной базы, но и поступательного формирования потребительской политики, вбирающей в себя правовое, организационное, информационное, просветительское и ряд других направлений. В этой связи существенно усиливается координирующая роль антимонопольных органов в выработке и реализации согласованных действий органов исполнительной власти, органов местного самоуправления и общественных организаций потребителей в проведении потребительской политики на федеральном и региональном уровнях.

Позитивное влияние на эти процессы, несомненно, оказала расширяющаяся практика создания и реализации в субъектах Российской Федерации региональных программ по защите прав потребителей.

Все большую актуальность приобретают проблемы взаимной корреляции конкурентной и потребительской политики с ориентацией на интересы конечного потребителя. В первую очередь это касается услуг, предоставляемых предприятиями отраслей, относящихся к естественным монополиям, с неразвитой конкуренцией, оказывающих услуги так называемого “народного потребления” (коммунальные услуги). Однако и в сложившихся условиях, при несовершенной еще конкуренции во многих секторах потребительского рынка, отсутствии устойчивых стереотипов цивилизованного рыночного поведения, потребительское законодательство в основном позволяет обеспечивать защиту прав потребителей.

Принятие в 1999 г. новой редакции Закона "О защите прав потребителей" обусловило дальнейшую активизацию проводимой антимонопольными органами масштабной и доступной для широких масс населения просветительской работы с привлечением средств массовой информации с акцентом на потребительское образование. Вместе с тем необходимо преодолеть негативные тенденции, связанные с сокращением антимонопольных органов и органов по защите прав потребителей при местных администрациях.

Оценивая достигнутый уровень работы по защите прав потребителей в сфере оказания услуг, можно сделать вывод о том, что она и в перспективе будет увеличиваться нарастающими темпами, причем не столько в количественных характеристиках, сколько в расширении и качественном наполнении направлений потре­бительской политики.

Среди них определены следующие основные направления:

1. Обновленное потребительское законодательство, расширение законодательства требуют:

- расширения и развития системы превентивных, в том числе программных, мер в сфере защиты прав потребителей;

- усиления координации работы по выработке единых позиций в реализации законодательства о защите прав потребителей на основе масштабной правоприменительной практики; органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, судебной системой и общественными организациями потребителей;

- повышения роли межведомственных и координационных советов по защите прав потребителей как на федеральном уровне, так и в субъектах Российской Федерации в реализации законодательства о защите прав потребителей, определении приоритетных направлений формирования потребительской политики в сфере услуг.

2. Создание необходимых условий для развития и укрепления системы государственной и общественной защиты прав потребителей в сфере услуг с учетом усиления роли органов местного самоуправления в этой области для обеспечения доступности ее для широких слоев населения.

3. Предстоит решить проблемы, связанные с непротиворечивым применением норм Гражданского кодекса Российской Федерации и Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей", в том числе определение места в регулировании гражданско-правовых отношений с участием граждан-потребителей Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона Российской Федерации "О защите прав потребителей" и транспортных уставов и кодексов.

В ближайшие годы предстоит перейти на новый этап консолидации государственных и общественных структур в реализации прогрессивной потребительской политики, в том числе и в сфере услуг, создание общественных объединений профессиональных защитников прав потребителей.

5. С целью накопления практики применения обновленного гражданского и потребительского законодательства нужно продолжать проведение мониторинга в различных секторах потребительского рынка услуг в виде крупных комплексных обследований по вопросам соблюдения законных прав потребителей, в том числе медицинских, образовательных услуг, а также по отдельным вопросам обеспечения безопасности и качества оказываемых услуг.

1. Список использованных источников и литературы:

   1. Конституция РФ М., 1993
   2. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 1 от 30 ноября 1994 г.
   3. Гражданский кодекс Российской Федерации ч. 2 от 26 января 1996 г.
   4. Закон РФ от 7 февраля 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей"
   5. Актуальные проблемы гражданского права. Свердловск, 2000.
   6. Брагинский М.И. Договор подряда и подобные ему договоры. – М.: “Статут”, 1999
   7. Бойко Т.М. Права потребителей // ЭКО: Экономика и организация промышленного производства. Новосибирск, 2005. №5
   8. Гражданское право: в 2 т., том 2 полутом 2. Учебник / под ред. проф. Е.А. Суханова – М.: БЕК, 2000
   9. Гражданское право. Т. 2. М.:БЕК, 2003.
   10. Комментарий к Гражданскому кодексу РФ. М.: ЮНИТА, 1998.
   11. Ожегов С.И. Словарь русского языка. М., 1995
   12. Парций Я.Е. Закон РФ “О защите прав потребителей” / Постатейный комментарий. М., 1996
   13. Правовое ре­гулирование услуг как результата индивидуальной трудовой деятель­ности. М„ 1983
   14. Распонин А.Н., Смолянинов В.П. Справочник потребителя. – Новосибирск: “Издательство ЮКЭА”, 2000
   15. Степанов Д. Услуги как объект гражданских прав // "Российская юстиция" № 2, 2000
   16. Фартхутдинов Я.Ф. Законодательство и судебная практика по некоторым видам бытового обслуживания. Изд. Казанского госуниверситета, 2002
   17. Шерстобитов А. Е. Гражданско-правовые вопросы охраны прав потре­бителей. М., 2003.
   18. Эрделевский А.М. Моральный вред и компенсация за страдания. Научно-практическое пособие. М.: Издательство БЕК, 1998

   [↑](#endnote-ref-1)
2. [↑](#endnote-ref-2)
3. [↑](#endnote-ref-3)
4. [↑](#endnote-ref-4)
5. [↑](#endnote-ref-5)
6. [↑](#endnote-ref-6)
7. [↑](#endnote-ref-7)
8. [↑](#endnote-ref-8)
9. [↑](#endnote-ref-9)
10. [↑](#endnote-ref-10)
11. [↑](#endnote-ref-11)