Министерство образования Российской Федерации.

 Реферат

 “Юридические формы защиты прав потребителей”.

 Выполнил

 ученик 11 “А” класса

 школы № 46

 Вильямовский Александр

 Руководители –

учитель обществознания – Ванешина Е.Н.

ст. преподаватель РГРТА –

Васина Л.В.

 Рязань 2000/2001 уч. год

Юридические основы защиты прав потребителей.

1. Государственные органы по защите прав потребителей.

1.1 Роль государства в защите прав потребителей.

1.2 Органы общей и специальной компетенции.

1.3 Федеральные органы по защите прав потребителей.

1.4 Местные органы.

1. Общественные организации по защите прав потребителей.

2.1 Общественные организации потребителей.

2.2 Торгово-промышленная палата.

2.3 Экспертная лаборатория.

1. Право потребителей на судебную защиту.

3.1 В каких случаях потребитель имеет право на судебную защиту.

3.2 Как обжаловать решение суда.

3.3 Исковое заявление.

1. Моральный вред и его возмещение.
2. Удовлетворение потребностей потребителей – конечная цель экономики.

Вступление.

В этом году я заканчиваю 11 класс. Передо мной открывается большая дорога в жизнь, и мне придётся решать много различных проблем. Человек – центральная фигура в экономике, которая выступает в двух ролях: производителя и потребителя. В Российской Федерации потребитель защищён специальным законом – “Закон о защите прав потребителей”. Во многих житейских ситуациях он позволяет реально защитить кошельки, здоровье и покой наших людей. Он заставляет работать продавцов и производителей добросовестно и качественно. В течение двух последних лет я серьёзно занимался этим законом, был участником городских (1999 год – 1 место, 2000 год – 2 место), областных (1999 год – 1 место, 2000 год – 1 место), межрегиональных (1999 год – 4 место, 2000 год – 3 место) олимпиад. Считаю, что эти знания нужны каждому человеку в повседневной жизни. В своей работе над рефератом мне бы хотелось сделать акцент на том, какие органы в Рязани призваны защищать права потребителя, чтобы затем рассказать это одноклассникам, родственникам и друзьям.

1.1 Роль государства в защите прав потребителей.

 Главным профессионалом, безусловно, является государство. Хорошо известно, что в любом цивилизованном государстве за соблюдением порядка в различных областях жизни следят государственные службы. Министерство здравоохранения отвечает за то, чтобы нам была вовремя оказана квалифицированная медицинская помощь. Чтобы обучение в школе всегда было на должном уровне, своевременно вводились новые предметы с учётом изменения времени, чтобы все школьники были обеспечены учебниками, да и просто чтобы на всех детей хватило школ – существует Министерство образования и многочисленные районные организации, курирующие школы. И так можно долго перебирать различные области жизни и называть ответственные за них организации.

 Государство законом утвердило некоторые наши права как потребителей. Но задача государственного регулирования в любой области – не только представить определённые права, но и обеспечить их реальное соблюдение. Для этого государство создаёт специальные организации, наделяя их особыми правами по контролю за соблюдением потребительского и иного законодательства.

1.2 Органы общей и специальной компетенции.

 Органы общей компетенции – это организации, на которые возложены функции защиты прав граждан в целиком, а не только как потребителей. Это милиция, прокуратура, суд. Защита прав потребителей для таких органов – лишь одно из направлений деятельности.

 Органы внутренних дел (милиция) принимают оперативные меры при нарушении прав потребителей (составляют протоколы о нарушениях прав потребителей, проводят проверки по жалобам и заявлениям граждан и т.п.). Если вас обвесили или обсчитали, обманули, вы вполне можете обращаться в милицию.

 Задача прокуратуры – надзор за законностью во всех сферах жизни общества. Прокуратура защищает интересы потребителей в том случае, если потребитель в силу возраста или состояния здоровья не может защитить свои права самостоятельно либо если нарушение выходит за рамки гражданского законодательства и следует привлечь нарушителей к уголовной ответственности (недавно в Уголовном Кодексе РФ появилась статья, предусматривающая ответственность за обман потребителей).

 Суд выполняет особую роль в охране прав граждан. Задача суда – объективно разобраться в конфликте по специальной процедуре и, при необходимости, принудить нарушителя удовлетворить законные требования потребителя.

 Органы специальной компетенции – это государственные органы, основной задачей которых является контроль за соблюдением интересов потребителей. Они же принимают меры в случаях нарушения прав потребителей.

 Специальные органы по защите прав потребителей подразделяются на федеральные и местные, то есть на действующие на территории всей страны и защищающие всех российских потребителей и работающие на местном уровне – области, города, района. Местные органы не подчиняются федеральным и действуют абсолютно самостоятельно.

1.3 Федеральные органы по защите прав потребителей.

 В России главным федеральным органом по защите прав потребителей является Государственный антимонопольный комитет Российской Федерации (ГАК РФ). В структуре комитета действует Управление по защите прав потребителей. ГАК РФ имеет 89 территориальных управлений, расположенных в областных и краевых центрах. Эти управления напрямую подчиняются ГАК РФ, что позволяет им быть независимыми от местной власти и, в случае необходимости, защищать потребителей от произвола местных чиновников.

 Антимонопольный комитет и его территориальные органы имеют право по определённой процедуре рассматривать дела о нарушениях прав потребителей, выдавать предписания об устранении этих нарушений и налагать на нарушителей штрафы. В частности, ГАК РФ рассматривает дела о недобросовестной рекламе и выдаёт предписания о прекращении такой рекламы.

 Как вы знаете, права потребителей и ответственность за их нарушение прописаны в соответствующих законах. Однако через какое-то время возникают ситуации, которые в законе детально не прописаны. ГАК РФ вправе давать официальные разъяснения по вопросам применения законодательства о защите прав потребителей. Эти разъяснения используются потом судьями при вынесении решений по делам о защите прав потребителей и другими специалистами, профессионально защищающими права потребителей.

 ГАК РФ также имеет право предъявлять в суд иски в интересах потребителей и принимать решения об отзыве от потребителей товаров, которые могут быть опасны для их жизни и здоровья.

 Продавцы, изготовители и исполнители обязаны по требованию Государственного антимонопольного комитета предоставить ему достоверные документы, письменные или устные объяснения и иную информацию, необходимую для охраны интересов потребителей. Одна из главных проблем неравенства потребителей и продавцов на рынке – это неравный доступ к информации. Именно поэтому государство наделило ГАК широкими полномочиями по доступу к информации, которая касается интересов потребителей. Антимонопольный комитет ведёт большую законодательную работу. Его специалисты участвуют в разработке любых нормативных актов, затрагивающих интересы потребителей.

 Государственный контроль за обеспечением безопасности и качества товаров (работ, услуг) возложен на Государственный комитет по стандартизации, метрологии и сертификации (Госстандарт), который следит за соответствием продукции стандартам; а также на федеральный орган санитарно-эпидемиологического надзора, федеральный орган по охране окружающей среды и природных ресурсов и другие федеральные органы исполнительной власти.

 Эти органы имеют право направлять предписания об устранении нарушений требований к безопасности товаров и налагать штрафы за нарушение законодательства; принимают решение о приостановлении производства товаров, о необходимости отзыва товаров от потребителей и выполняют другие функции, возложенные на них специальным законодательством.

1.4 Местные органы по защите прав потребителей.

 Никакие федеральные органы не могут знать всех проблем, с которыми приходится сталкиваться потребителям в каждом конкретном городе или районе.

 Именно поэтому определённые функции по защите интересов потребителей закон возлагает на городские, районные, областные администрации. Сегодня практически в каждом (даже самом маленьком) населённом пункте есть специалист или группа специалистов, которые занимаются защитой прав потребителей.

 Образно говоря, такие отделы по защите прав потребителей при местных администрациях являются “передним краем” работы государства с потребителем. Каждый человек, у которого есть претензии к конкретному магазину, к качеству товара или услуги, может пожаловаться в отдел по защите прав потребителей, и ему обязаны дать консультацию относительно того, как нужно себя вести.

 В отличие от федеральных органов, местные органы по защите прав потребителей не наделены никакими контрольными функциями. Практически единственная административная мера, которую могут применить эти организации, - право приостановить реализацию товаров с просроченными сроками годности.

 Но отсутствие права карать нарушителей отнюдь не означает слабость или ненужность местных органов по защите прав потребителей. Эти органы могут принимать достаточно эффективные меры к нарушителям закона. Во многих отделах по защите прав потребителей созданы “чёрные списки” магазинов и фирм, в которых обманывают потребителей. Эти списки публикуются в газетах – и потребители узнают, с какими фирмами можно иметь дело безбоязненно, а общения с какими нужно избегать. Специалисты местных органов выявляют нарушения прав потребителей, направляют информацию о нарушениях в соответствующие федеральные органы для принятия мер, обращаются в суд в интересах потребителей.

2.1 Общественные организации потребителей.

 Государство может многое, но не всё. Поэтому на помощь потребителю, помимо государственных органов, приходят общественные организации потребителей. Общественные организации создают в случае необходимости объединить усилия людей для защиты каких-то интересов, для проведения совместных мероприятий. Основная характеристика общественной организации – её неприбыльность, ориентация не на коммерческие интересы, а на защиту прав своих членов и граждан вообще.

 Главное отличие общества потребителей от государственного органа по защите прав потребителей – независимость. От государства, от политики, от бизнеса. Бывает так: глава администрации города выносит постановление, ущемляющее права потребителей. В этом случае отдел при администрации вряд ли сможет выступить против своего руководителя (который к тому же финансирует работу отдела), а общество потребителей в состоянии это сделать и может добиться отмены незаконного постановления.

 Кроме того, общества потребителей очень мобильны. Их деятельность не связана никакими инструкциями и бюрократическими согласованиями. Если сотрудник общества столкнулся в течение дня с каким-то нарушением потребительских прав (одного человека или целого города), то уже вечером общество может приступить к их защите.

 В последние годы на первые позиции в деятельности независимых организаций потребителей вышли информационное и правозащитное направления. Это легко объяснимо: чем больше людей через газеты, радио, телевидение узнаёт о своих правах, тем труднее будет их обманывать, продавать некачественные товары и услуги.

 Практически при всех обществах потребителей работают юристы, которые готовы помочь гражданам по широкому кругу вопросов, связанных с ущемлением их прав как потребителей.

2.2 Торгово-промышленная палата.

 Торгово-промышленная палата (ТПП) является негосударственной некоммерческой общественной организацией, объединяющей российские предприятия и российских предпринимателей. ТПП осуществляет свою деятельность на основании Закона “О торгово-промышленных палатах в РФ” от 7.07.93.

 Одной из основных целей ТПП является создание благоприятных условий для предпринимательской деятельности и формирование современной рыночной инфраструктуры.

 Роль Торгово-промышленной палаты в защите прав потребителей: содействуя развитию предпринимательства, повышению конкурентоспособности отечественных товаров, экспертизе и контролю за качеством импортных товаров, торгово-промышленные палаты способствуют ликвидации дефицита на товарном рынке и его наполнению его товарами, предназначенными для массового покупателя и отвечающих всем требованиям безопасности.

2.3 Экспертная лаборатория.

 Иногда заключение о том, качественный товар или продукт, может дать только экспертиза (исследование). И если у Вас возникнет в отношениях с продавцам (исполнителем, изготовителем) спорная ситуация о качестве товара, Вы можете обратиться в экспертную лабораторию. Её основное назначение – экспертиза качества товара (работ, услуг), проверка на соответствие требованиям стандартов и другой нормативно-технической документации, в том числе безопасности для потребителя. Экспертные лаборатории – независимые органы, но они взаимодействуют по вопросам безопасности товаров и защиты прав потребителей с другими органами, прежде всего с органами Госстандарта России, Госсанэпиднадзора России, Госторгинспекцией, соответствующими подразделениями органов УВД. Заключение лаборатории является для этих органов основанием для принятия мер ответственности к виновным лицам за производство некачественных товаров, представляющих опасность для потребителей.

Общественные организации по защите прав потребителей на территории Рязанской области.

 На территории Рязанской области действуют несколько организаций по защите прав потребителей такие как Рязанская единая городская ассоциация защиты прав потребителей “Человек”, центр независимой потребительской экспертизы и просвещения.

 Рязанская единая городская ассоциация защиты прав потребителей “Человек” (РЕАП “Человек”) была зарегистрирована 6 июня 1990 года.

 В начале своей деятельности общественники занимались проверкой предприятий торговли вместе с народными контролёрами практически при полном отсутствии промышленных и продовольственных товаров.

 В юридическую службу обращались и обращаются все те, кто столкнулся с нарушением прав в качестве потребителя в сфере торговли, бытового обслуживания населения (химчистки, прачечные, парехмахерскии), в жилищно-коммунальной сфере, в сфере оказания финансовых т страховых услуг.

 Чаще всего в ассоциацию жители обращаются по вопросам предоставления некачественных жилищно-коммунальных услуг. Ежегодно количество обращающихся по этому вопросу увеличивается и составляет 1/3 от всех посетителей организации. Каждое второе обращение по телефону касается жилищно-коммунальной сферы. Этот горький опыт показывает, что население недостаточно информировано о своих правах по вопросам жилищно-коммунальной сферы. В связи с этим, Советом РЕАП “Человек” было принято решение об издании брошюры “Защита прав потребителей коммунальных услуг”.

 В среднем за помощью в ассоциацию обращается 1,5 тысячи человек в год, из них 20% в год – это те, кто приобрёл некачественную обувь.

 Потребители, зачастую обращаясь в ассоциацию потребителей, сталкиваются с необходимостью произведения независимой потребительской экспертизы товаров, работ, услуг.

 ? 60% дел специалистам Центра независимой потребительской экспертизы (ЦНЕП) удалось разрешить до суда.

 В настоящее время Центром и ассоциацией потребителей ведётся большая просветительская работа как среди взрослого населения Рязани и Рязанской области, так и среди студентов и школьников.

3.1 В каких случаях потребитель имеет право на судебную защиту.

 *Суд – государственный орган, ведающий разрешением гражданских (между отдельными лицами, учреждениями и т.п.) споров и рассмотрением уголовных дел.*

Защищая свои права, потребитель будет сталкиваться только с гражданским процессом. Обычно потребитель обращается в суд тогда, когда все другие методы уже исчерпаны, т.е. ни государственные органы по защите прав потребителей, ни общественные организации не могут им помочь.

 При обращении в суд потребитель выступает в роли *истца*, а виновная сторона (изготовитель, исполнитель, продавец) – в роли *ответчика.* Цель суда состоит в окончательном разрешении спора между сторонами, определении их прав и обязанностей.

 Интересы потребителя в суде может защищать адвокат. Адвокат – это юрист, которому поручается защита чьих-нибудь интересов в суде, защитник. Любой гражданин может обратиться за помощью в юридическую консультацию и получить устную или письменную справку, написать с помощью адвоката заявление или претензию, просить выступить в его интересах в суде и т.п. Если Вы обратились за помощью адвоката для того, чтобы защищать Вас в суде, то должны правдиво и подробно рассказать ему суть конфликтной ситуации, даже незначительные моменты дела, только в этом случае адвокат может отстаивать Ваши права.

 Согласно ст. 99 ГПК РСФСР подготовка дел к судебному рассмотрению должна быть проведена не позднее семидневного срока со дня принятия искового заявления, а по особо сложным делам срок подготовки продлевается судьёй до 20 дней. Общий же срок для рассмотрения гражданских дел установлен в один месяц.

3.2 Как обжаловать решение суда.

 Если Вы недовольны решением суда и считаете его несправедливым, Ваше право обжаловать это решение в судах высшей инстанции и в кассационном суде.

 Решения всех судов России, Верховного Суда РФ, могут быть обжалованы в кассационном порядке (полностью или частично).

 Кассационная жалоба может быть подана потребителем, ответчиком (продавцом, изготовителем, исполнителем), а также другими лицами, участвовавшими в деле. Прокурор или его заместитель приносит кассационный протест. Протест может быть принесён по любому делу, в том числе и по делу, в рассмотрении которого прокурор не участвовал.

 Судебный представитель может принести кассационную жалобу на решение суда при условии, что он имеет на это полномочия от своего доверителя.

 Кассационные жалобы и протесты рассматриваются вышестоящим судом (ст. 283 ГКП). Вышестоящими инстанциями могут быть областной и краевой суды. По вашей кассационной жалобе, которою Вы подали в вышестоящие органы, прокурор имеет право принести протест против решения суда, рассматривавшего ваш спор с ответчиком в районном суде.

 Кассационное обжалование представляет собой наиболее быстрый и доступный способ проверки правильности судебного решения. Право на обжалование ограничено определённым сроком. Кассационная жалоба может быть подана только в течение 10 дней после вынесения решения суда (ст. 284 ГПК). Жалоба, поданная позже, остаётся без рассмотрения и возвращается. Однако в случае пропуска срока по уважительным причинам (болезнь, командировка и т.д.), срок может быть судом восстановлен и жалоба принимается к рассмотрению.

 Жалоба должна быть представлена в суд с копиями по числу участвующих в деле лиц. В необходимых случаях судья может обязать представить и копии приложенных к жалобе материалов.

3.3 Исковое заявление.

 Обращаясь за судебной зашитой прав потребителя (или в интересах защиты прав потребителя), Государственный Антимонопольный Комитет России (ГАК) и его территориальные органы, органы местной администрации, общественные организации на основании ст. 17 Закона “О защите прав потребителей” предъявляют иск в суд. Исковое заявление подаётся в письменной форме.

 При составлении искового заявления потребитель должен просить ГАК и другие организации предъявить максимальные предусмотренные Законом требования к нарушителю: и неустойку, и моральный вред, потребовать оштрафовать виновную сторону в пользу государства. В заявление включаются расходы на экспертизу (если она была) и на оплату услуг адвоката.

 Пишется исковое заявление в 3-х экземплярах: для ответчика, для суда и для себя. Если ответчиков больше, то делаются копии. Ответчик – это не директор фирмы и не продавец, а предприятие, имеющее своё наименование, расчётный счёт в банке и юридический адрес.

 Подать исковое заявление в суд может и сам потребитель от своего имени или по месту жительства, или по месту нахождения ответчика. Весьма существенным фактом является то, что по закону “О защите прав потребителей” (ст. 17 п. 3) *истец освобождается от уплаты госпошлины*, а она составляет значительную сумму.

 Для составления искового заявления лучше воспользоваться услугами квалифицированных юристов, помня при этом, что все Ваши затраты в случае успешного завершения дела будут компенсированы за счёт противной стороны. Следует помнить, что свидетельские показания также принимаются судом во внимание, поэтому необходимо заранее позаботиться о поиске свидетелей, готовых подтвердить факт нарушения ваших прав, а также последствий, наступивших в результате этих нарушений.

Моральный вред и его возмещение.

*К моральному вреду относят устойчивые (а не временные) физические страдания или нравственные переживания, вызванные нарушением здоровья, смертью близких, невосполнимыми имущественными потерями и т.п.*

 В понятие морального вреда, помимо указанных страданий, включаются также те лишения, которые испытывает человек в результате отказа продавца (изготовителя, исполнителя) удовлетворить его законные и обоснованные требования, потеря времени на бесплодное ожидание выполнения работы (оказания услуги), неудобства, травма от неэтичного поведения работников сферы обслуживания и т.д.

Когда человеку причиняют нравственные страдания и физическую боль, он испытывает отрицательные эмоции. Устранить их невозможно, но можно компенсировать положительными эмоциями. Это может быть восстановленная справедливость и денежная компенсация. А получение денег – это фактор, вызывающий положительные эмоции, дополнительные формы возмещения морального вреда.

Окончательный размер возмещения морального вреда определяется судом.

Большие трудности возникают при определении степени страдания человека, а, следовательно, и суммы, соответствующей этим страданиям.

Следует иметь в виду, что в гражданском праве ответственность наступает при любой форме вины: умысле, грубой неосторожности и даже лёгкой небрежности. При этом виновность человека, причинившего другому моральный вред, всегда предполагается. Это означает, что причинитель вреда признаётся виновным во всех случаях, если не докажет отсутствие своей вины.

Выводы.

**Обращайтесь за юридической помощью не тогда, когда ваши права уже нарушены, а когда есть реальная возможность предотвратить их нарушение.**

**Беседуйте с юристом, как с врачом. Чем больше фактов вы ему сообщите, тем легче ему будет защитить ваши интересы.**

**Подумайте, реальны ли ваши требования. Может быть, лучше оставить затею проучить ответчика. Ведь суд – это малоприятная процедура.**

**Чтобы добиться успеха в судебном разбирательстве, надо не только знать некие процессуальные тонкости, необходимые для судебного процесса, но и быть уверенным в своей правоте. Поэтому лучше обратиться к адвокату и убедиться, что ваши требования соответствуют действующему законодательству.**

Ситуация из жизни.

 Это случилось в марте 1992 г. Шестилетний Павлик К. смотрел телевизор. Взрослых в это время дома не было. Неожиданно телевизор загорелся – начался пожар. Во время пожара пострадало имущество, находившееся в квартире, предметы антиквариата, иконы, мебель, одежда. К счастью, ребёнок не пострадал. Хозяйка квартиры предъявила иск к заводу-изготовителю телевизора. Представители завода пытались в судебном заседании убедить суд в том, что пожар возник из-за его неправильной эксплуатации телевизора и отсутствия взрослых во время его работы.

 Адвокат истицы потребовал проведения экспертизы, которая установила, что причиной возгорания была техническая неисправность.

 Суд, выслушав позиции обеих сторон, в решении указал: “Тот факт, что телевизор смотрел шестилетний ребёнок без взрослых, не может быть основанием для отказа в иске, поскольку руководство по эксплуатации телевизора не содержит подобных запрещений. Ребёнок, заметив, что телевизор неисправен, тут же его выключил, то есть сделал всё необходимое, что можно было сделать в этой ситуации”.

 Суд удовлетворил исковые требования истицы и обязал завод возместить стоимость всех вещей, пострадавших во время пожара, а также оплатить ремонт квартиры.

Заключение.

Работа над данной темой углубила мои знания по основам потребительской культуры. Кем бы я ни стал после окончания школы, я уже имею представление об основных принципах торговли, могу спланировать рациональный потребительский бюджет. Знаю о правах, которыми обладают потребители, когда оказываются в роли пассажиров, клиентов, пациентов, туристов. И, наконец, какие государственные и общественные организации помогут мне – потребителю защитить мои права.

 Литература.

Нормативные документы.

Закон Р.Ф. “О защите прав потребителей”, М., 2000 год.

“Гражданский кодекс Р.Ф.”, М., 1998 год.

Александрова А.Л., “Основы потребительской культуры”, 1995 год.

Левшина Т.Л., “Основы законодательства о защите прав потребителей”, М., 1994 год.

Любимов Л.Л., Липсиц И.В., “Основы экономики”, М., 1989 год.

“Основы потребительских знаний”, М., 1997 год.

Симоненко В.Д., Степченко Т.А., “Основы потребительской культуры”, М., 1998 год.