**Введение**

Защита прав потребителей – понятие, недавно вошедшее в нашу действительность. Работы по ее правовому и организационному обеспечению выдвинули ее в число основных направлений социально-экономической политики государства.

До недавнего времени потребители в нашей стране по существу были бесправны. Производители товаров и услуг, торговля диктовала им свои условия . Ведомственные нормативные акты и инструкции ограничивали права потребителя и не давали им возможности предъявить свои обоснованные претензии . Судебная защита практически отсутствовала . Потребители не могли реализовать свои фундаментальные права , закрепленные в резолюции Генеральной Ассамблеи ООН (N 39/248 от 9 апреля 1985 г).

Только с принятием Верховным Советом Российской Федерации 7февраля 1992 года Закон «О защите прав потребителей». Закон вобрал в себя лучший опыт соответствующей международной и зарубежной национальной законодательной практики.

Закон издан для регулирования отношений, возникающие между потребителями и предпринимателями, установления прав потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их жизни и здоровья, получения информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), просвещения потребителей, государственной и общественной защитой их интересов, объединения в общественные организации потребителей, а также определении механизма реализации этих прав.

Цель моей курсовой работы – изучить и понять смысл Закона РФ «О защите прав потребителя ». Выяснить, где в городе Перми находятся органы защиты прав потребителя (адрес, индекс, телефон ).

**Основные понятия применяемые в Законе**:

**потребитель** - гражданин, использующий, приобретающий,

заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд; изготовитель - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги;

**продавец** - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, производящие товары для реализации;

**исполнитель** - предприятие, организация, учреждение или гражданин-предприниматель, реализующие товары по договору купли-продажи;

**стандарт** - государственный стандарт, санитарные нормы и

правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законодательством Российской Федерации устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг); обязательная сертификация - подтверждение уполномоченным на то органом соответствия товара (работы, услуги) обязательным требованиям

стандарта;

**недостаток** - отдельное несоответствие товара (работы, услуги) обязательным требованиям стандартов, условиям договоров либо обычно предъявляемым требованиям, а также информации о товаре (работе, услуге), предоставленной изготовителем (исполнителем, продавцом);

**существенный недостаток** - недостаток который делает невозможным или недопустимым использование товара (работы, услуги), в соответствии с его целевым назначением либо не может быть устранен в отношении данного потребителя, либо для его устранения требуются большие затраты труда и времени, либо делает товар (работу, услугу) иным чем предусмотрено договором, либо проявляется вновь после его устранения;

**изготовитель**-организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

**Глава 1. Права потребителя и ответственность за нарушение прав потребителя.**

Потребитель имеет право на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные стандарты.

**Статья 7**. **Право потребителей на безопасность товаров**

**(работ, услуг).**

Потребитель имеет право на то, чтобы товары (работы, услуги) при обычных условиях их использования, при их хранении и транспортировке были безопасны для его жизни, здоровья, имущества, а также окружающей среды. Если стандарты содержащие требования безопасности отсутствуют, то выпуск данного продукта должен быть приостановлен до внедрения таких стандартов. На товары, использование которых дольше определенного срока представляет опасность, должны устанавливаться сроки службы (годности). Потребитель должен быть предупрежден об этих сроках, необходимых действиях по его истечении а также о возможных последствиях при невыполнении указанных действий. Изготовитель обязан обеспечить безопасность товаров в течение установленного срока их службы (годности), а если срок службы не установлен то в течение 10 лет.

Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения дынного требования, подлежат возмещению изготовителем в полном объеме. Если для безопасного хранения, транспортировки и утилизации необходимо соблюдение специальных правил, изготовитель обязан разработать такие правила и довести их до сведения потребителя. Товары (в том числе импортные) без сертификатов обеспечивающих безопасность реализовывать запрещается.

Если установлено, что при соблюдении потребителем всех

инструкций по хранению и эксплуатации товара он причиняет вред, изготовитель обязан приостановить их производство до устранения причин вреда, а в необходимых случаях изъять их из производства и отозвать от потребителей. Если причины наносящие вред устранить невозможно, изготовитель обязан снять товары с производства.

Убытки, причиненные потребителю в связи с отзывом товаров,

подлежат возмещению изготовителем в полном объеме.

Если товар причинил вред из-за того, что изготовитель не предоставил потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировке то он несет обязательную ответственность.

**Статья 8.** Право потребителя на информацию**.**

Потребитель вправе потребовать от продавца (изготовителя, исполнителя) предоставления необходимой и достоверной информации о его предприятии, реализуемых им товарах (работах, услугах) и о режиме его работы. Если в подобной информации потребителю отказано или она доводится не в полной форме, то он имеет право добиться получения ее с помощью статьи 8.

Указания в настоящей статьи информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли-продажи и договоров о выполнении работ (оказание услуг) способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а по усмотрению изготовителя на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов РФ .

**Статья 12**. Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре**.**

В случае если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации о товаре (работе, услуге), а также изготовителе (исполнителе, продавце) повлекло:

приобретение товара (работы, услуги) не обладающего

необходимыми потребителю свойствами, **потребитель**  вправе расторгнуть договор и потребовать возмещение причиненных ему убытков;

невозможность использования приобретенного товара (работы, услуги) по назначению, потребитель вправе потребовать

предоставления в разумно короткий срок надлежащей информации. Если информация в оговоренный срок не будет предоставлена, потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать возмещения причиненных ему убытков. При этом потребитель обязан возвратить товар изготовителю;

Причинению вреда жизни, здоровью и имуществу потребителя - он вправе предъявить продавцу (изготовителю, исполнителю) требования предусмотренные статьей 14настоящего Закона, а также потребовать возмещения убытков, причиненных природным объектом, находящимся во владении потребителя на праве собственности, либо по иным основаниям, предусмотренным законом или договором.

# При рассмотрении требований потребителя о возмещении

убытков, причиненных недостоверной или недостаточно полной информации о товаре, необходимо исходить из предположения об отсутствии у потребителя специальных познаний о его свойствах и характеристиках.

**Статья 19**. Сроки предъявления требований по поводу недостатков товара.

Потребитель вправе предъявить требования, которые

установленные статьей 18, если недостатки товара были обнаружены в течении гарантийного срока. Если гарантийного срока нет то в течение 6 месяцев, а в отношении недвижимого имущества - не позднее 2 лет, если более длительные сроки не были предусмотрены договором.

На товары потребительские свойства, которых могут ухудшаться с течением времени или могут представлять опасность по истечении определенного периода времени, устанавливаются сроки годности.

Продажа товаров с просроченным сроком годности запрещается.

В отношении указанных товаров требования потребителя

подлежат удовлетворению, если их недостатки были обнаружены в течении срока годности.

Гарантийные сроки и сроки службы исчисляются со дня продажи потребителю. Если день продажи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления.

Для сезонных товаров эти сроки исчисляются с момента

наступления соответствующего сезона, определяемого исходя из климатических условий места потребителя.

Сроки, указанные в настоящей статье, доводятся до сведения потребителя в информации о товаре, предоставляемой ему в соответствии со статьей 12.

Потребитель вправе предъявить изготовителю требование о безвозмездном устранении недостатков товара по истечении гарантийных сроков.

Указанное требование может быть предъявлено в течении

установленного срока службы, а если срок службы не установлен - в течение 10 лет, если в товаре были выявлены существенные недостатки, допущенные по вине изготовителя. Если данное требование не удовлетворено в сроки, предусмотренные статьей 20, потребитель вправе по своему выбору предъявить изготовителю иные требования, установленные статьей 18.

Требования потребителя, установленные статьей 18 должны быть предъявлены продавцу, изготовителю (предприятию, выполняющему их функции) не позднее десяти дней по истечении сроков, предусмотренных этой статьей.

**Статья 25**. Право потребителя на обмен товара надлежащего качества.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар не подошел по форме, габаритам или по иным причинам не может быть использован потребителем по назначению.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара ненадлежащего качества в течении четырнадцати дней , не считая дня его покупки.

Обмен не продовольственного товара надлежащего качества производится , если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства ,пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный чек выданные потребителю вместе с проданным указанным товаром .

Перечень товаров, не подлежащих обмену по основаниям, указанным в настоящей статье, утверждается Правительством РФ.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору расторгнуть договор купли –продажи и потребовать возврата уплаченной за указанный товар денежной суммы или обменять его на аналогичный товар при первом поступлении соответствующего товара в продажу. Продавец обязан сообщить потребителю обмена непродовольственного товара ненадлежащего качества, о его поступлении в продажу.

**Статья 29**. Права потребителя при обнаружении недостатков в выполненной работе (оказанной услуге).

Потребитель при обнаружении недостатков в выполненной работе вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков в выполненной работе; соответствующего уменьшения вознаграждения за выполненную работу;

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного

материала такого же качества или повторного выполнения работы (стирки, химической чистки), или возмещение понесенных им расходов по исправлению недостатков своими средствами или третьим лицом.

Потребитель вправе расторгнуть договор и потребовать

возмещения убытков, если в установленный срок если недостатки в выполненной работе не были устранены исполнителем. Потребитель также вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные отступления от условий

договора.

Эти требования могут быть предъявлены в случае обнаружения недостатков при принятии работы или в ходе ее выполнения, а в случае невозможности обнаружения недостатков при принятии работы в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 6 месяцев со дня принятия работы. Требования по поводу недостатков в строении или ином недвижимом имуществе, которые невозможно было обнаружить при принятии работы, могут быть предъявлены при обнаружении недостатков в течение гарантийного срока, а при его отсутствии - в течение 2 лет со дня принятия работы.

Потребитель вправе предъявить требование о безвозмездном

устранении недостатков работы по истечении гарантийных сроков.

Потребитель может предъявить указанное требование, если в течение установленного срока службы (а если срок службы не установлен - в течение 10 лет с момента принятия работы) будут выявлены существенные недостатки, допущенные по вине исполнителя. Если данное требование не удовлетворено в сроки, установленные статьей 30, потребитель по своему выбору вправе требовать:

соответствующего уменьшения вознаграждения за работу;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков своими средствами либо третьим лицом; расторжения договора и возмещения убытков.

**Статья 32.** Право потребителя на расторжение договора о выполнение работы.

Потребитель вправе расторгнуть договор о выполнении работы во всякое время, уплатив исполнителю вознаграждение за

выполненную работу и возместив ему прямые убытки, причиненные расторжением договора.

**Статья 45**. Права общественных объединений потребителей (их ассоциаций, союзов).

Граждане вправе объединяться на добровольной основе в

общественные объединения потребителей.

Общественные организации потребителей вправе:

участвовать в разработке требований по безопасности товаров, а также стандартов, устанавливающих эти требования;

проводить независимую экспертизу качества и безопасности

товаров;

проверять соблюдение прав потребителей;

вносить в органы государственного управления, на предприятия, организации и учреждения предложения о мерах по повышению качества товаров (работ, услуг), снятии с производства, изъятии из оборота товаров, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды;

участвовать совместно с соответствующими органами государственного управления в осуществлении контроля за применением регулируемых цен;

вносить в прокуратуру и органы государственного управления материалы о привлечении к ответственности лиц, виновных в выпуске и реализации товаров (работ, услуг), не соответствующих установленным требованиям по безопасности и качеству;

предъявлять иски в интересах потребителей, не являющихся

членами общественных организаций потребителей, в случае

нарушения их прав, предусмотренных законодательством о

защите прав потребителей Российской Федерации и республик в составе Российской Федерации.

**Глава 2. Способы защиты прав потребителя.**

**Статья 17**. Судебная защита прав потребителей.

Защита прав потребителей, предусмотренных законодательством, осуществляется судом. Иски предъявляются в суд по месту жительства истца либо по месту нахождения ответчика, либо по месту причинения вреда.

Если дело связано с нарушением прав потребителя, то он освобождается от уплаты пошлины по искам.

**Статья 40**. Полномочия федерального антимонопольного органа.

Федеральный антимонопольный орган осуществляет государственный контроль за соблюдением законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Этот орган направляет:

В пределах своей компетенции предписания изготовителям о прекращении нарушений прав потребителей, в том числе о прекращении продажи товаров, на которые должны быть установлены сроки годности или сроки службы, но не установлены , и о приостановлении продажи товаров.

Материалы о нарушении прав потребителя в орган, выдавший лицензию на осуществление соответствующего вида деятельности, для решения вопроса о приостановлении действия данной лицензии.

Федеральный антимонопольный орган дает официальные

разъяснения по вопросам применения законов и иных правовых актов Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей.

Федеральный антимонопольный орган вправе обращаться в суд в защиту прав потребителя в случаях обнаружения нарушений прав потребителей. Может быть привлечен судом к участию в процессе для дачи заключения по делу в целях защиты прав потребителей.

**Статья 42**. Полномочия федеральных органов исполнительной власти, осуществляющих контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).

В целях обеспечения безопасности товаров (работ, услуг) федеральный орган по стандартизации, метрологии и сертификации, санитарно-эпидемиологического надзора при Министерство экологии и природных ресурсов Российской Федерации и другие органы государственного управления, осуществляющие контроль за безопасностью товаров (работ, услуг) в пределах своей компетенции:

устанавливают обязательные требования по безопасности товаров (работ, услуг), снятии с производства, прекращении выпуска и реализации таких товаров (работ, услуг), отзыве их от потребителей, а также информировании об этом потребителей; предъявляют иски в суды, арбитражные суды к изготовителям (исполнителям, продавцам) в случае нарушения ими требований по безопасности товаров (работ, услуг).

Координация действий органов в этой области деятельности

возлагается на Госстандарт России.

Госстандарт России является национальным органом по

сертификации товаров (работ, услуг). В соответствии с этим

Госстандарт России: определяет порядок сертификации товаров (работ, услуг); определяет номенклатуру товаров (работ, услуг), подлежащих обязательной сертификации;

аккредитует органы по сертификации конкретных видов товаров (работ, услуг), а также испытательные лаборатории для проведения соответствующих испытаний, предоставляет другим юридическим лицам право аккредитации;

осуществляет контроль за правильностью проведения сертификации товаров (работ, услуг);

ведет государственный реестр сертифицированных товаров

(работ, услуг), аккредитованных органов по сертификации,

испытательных лабораторий; принимает решения о признании сертификатов, выданных зарубежными и международными органами; представляет Российскую Федерацию во взаимоотношениях с зарубежными странами и международными организациями по вопросам сертификации товаров (работ, услуг).

**Статья 43.**  Санкции, налагаемые федеральным антимонопольным органом, федеральным органом по стандартизации, метрологии и сертификации и другими федеральными органами исполнительной власти, осуществляющими контроль за качеством и безопасностью товаров (работ, услуг).Федеральный антимонопольный орган вправе налагать штраф на изготовителей (исполнителей, продавцов) за уклонение от исполнения или несвоевременное исполнение его предписаний о прекращении нарушений прав потребителей в размере до пяти тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом.

Федеральный орган по стандартизации, и другие органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за безопасностью товаров

(работ, услуг), в пределах своей компетенции вправе налагать штраф в случаях:

уклонения от исполнения или несвоевременного исполнения их предписаний изготовителем (исполнителем, продавцом) – в размере до 5 тысяч минимальных размеров оплаты труда, установленных федеральным законом;

причинения ущерба потребителям товарами (работами, услугами), не отвечающими предъявляемым к последним требованиям по безопасности в размере суммы ущерба, причиненного потребителям; если такой ущерб невозможно определить - в размере до 5 тысяч минимальных размеров оплаты труда;

нарушения правил сертификации товаров (работ, услуг) органами по сертификации, испытательными лабораториями - в размере двукратной стоимости работ по сертификации, а изготовителем (исполнителем, продавцом) - в размере стоимости товаров (работ, услуг), реализованных с нарушениями правил по сертификации.

Руководители предприятий и органов по сертификации несут

ответственность за нарушения в размере до трех должностных окладов.

Штрафы, предусмотренные в настоящей статьи, наложенные на изготовителей, взыскиваются в без акцептном порядке в тридцатидневный срок со дня вынесения соответствующих решений о взыскании штрафов.

Изготовители (исполнители, продавцы) вправе обжаловать предписания и постановления о наложении штрафов в течении шести месяцев со дня их вынесения.

**Глава 3. Органы занимающиеся защитой прав потребителя.**

**Статья 44**. Осуществление защиты прав потребителей органами местного самоуправления.

В целях защиты прав потребителей на территории муниципального образования органы местного самоуправления вправе:

рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;

анализировать договоры, заключаемые продавцом с потребителями, в целях выявления условий, ущемляющих права потребителей;

при выявлении товаров ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров;

в случаях выявления продажи товаров не сопровождающихся достоверной и достаточной информацией, или просроченными сроками годности, или без сроков годности, если установление этих сроков обязательно, приостанавливать продажу товаров до представления информации или прекращать продажу товаров;

обращаться в суды в защиту прав потребителей.

Для обеспечения защиты прав потребителей органы местного самоуправления самостоятельно формируют соответствующие структуры.

**Органы защиты прав потребителей г. Перми.**

1. Отдел защиты прав потребителей Прикамского

территориального управления ГАК России;

614006. Г. Пермь ул. Ленина, 51, каб. 904,тел.

901-77.901-482.

Кудрявцева Марина Александровна

1. Инспекция по защите прав потребителей при

администрации г. Перми;

614000 г. Пермь ул. Ленина, 23, каб. 216,

тел. 92-46-25.

Рогожникова Елена Григорьевна

3. **Органы по защите прав потребителей при районных администрациях г. Перми.**

3.1 Дзержинский район; 614000,г. Пермь ул. Ле

нина, 85, каб. Тел. 34-08-19

Шипулина Татьяна Васильевна

3.2 Индустриальный район; 614600, г. Пермь ул.

Стахановская, 51, тел. 27-59-82

Крофта Светлана Юрьевна

3.3 Кировский район;614113, г. Пермь ул. Киров

градская, 33. Каб. 14 тел. 55-79-42

Патрушева Ирина Александровна

Кучерова Валентина Петровна

3.4 Ленинский район; 614000, г. Пермь, ул. Ки

рова, 57, каб. 5. Тел. 34-35-13

Шлякина Лариса Владимировна

3.5 Мотовилихинский район;

614014, г. Пермь, ул. Уральская 51а, каб. 3.

Тел. 36-24-65, 66-08-30.

Пришвина Людмила Станиславовна

3.6 Орджоникидзевский район;

614026, г. Пермь, ул. Щербакова, 24,

тел. 72-05-04

3.7 Пермский район;

614026, г. Пермь-26, ул. Верхне-

Муллинская,71. Каб. 21 тел. 96-28-99

Захарченко Татьяна Николаевна

3.8 Свердловский район;

614000, г. Пермь, ул. К.Маркса, 58. Каб. 2.

Тел. 90-47-40, 90-48-05.

**Заключение**

В настоящее время в российской экономике восстанавливается и начинает активно функционировать потребительский рынок, почти полностью разрушенный к концу 1991 г. Значительно расширилось товарное предложение; начался процесс создания рынков жилья, медицинских, образовательных, культур,финансовых,страховых услуг. Взаимоотношение предприятий все более формируется на принципах рыночной экономики с соответствующей нормативной базой; возрастает роль негосударственного сектора экономики и т.д.

В законе «О защите прав потребителей» есть важная норма, согласно которой Правительство Российской Федерации не в праве поручать министерствам и иным федеральным органам исполнительной власти принимать ведомственные акты, содержащие нормы о защите прав потребителей. До недавнего времени такие акты, как правило, отражали, прежде всего, интересы производителей и продавцов, что привело к ущемлению прав потребителей. Закон «О защите прав потребителей» позволил прекратить такую практику.

Важное значение имеет для потребителей статья о механизме реализации прав потребителей на просвещение путем включения требований об изучении законодательства о защите прав потребителей в государственные образовательные стандарты и образовательные профсоюзные программы. Реализация права на просвещение позволяет формировать не только компетентного потребителя, но и добросовестного предпринимателя.

Закон снабжен нормой, устанавливающей права и обязанности изготовителя в области определения срока службы, срока годности товара, а также изготовителя при определении гарантийного срока на товар. Законом определено, что если изготовитель не установил срок службы или срок годности на товары, на которые обязан был установить эти сроки, то вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков товара, подлежит возмещению независимо от времени его причинения. Это повышает ответственность изготовителя за соблюдением норм Закона в участии установления сроков службы и сроков годности.

Этот Закон необходимо знать каждому гражданину, т.к. он дает возможность гражданину-потребителю не только приобрести статус равноправного субъекта на рынке товаров, работ, услуг, но грамотно подойти к выбору товара надлежащего качества на основе полной и достоверной информации о нем, а в случае необходимости защитить свой нарушенные права.

**Список используемой литературы:**

1. Журнал «Общество и экономика»,

№ 9-10, 1996

1. «Хозяйство и право» 1/97

3. «Хозяйство и право» 5/97

4. «Хозяйство и право» 12/96

5.РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ ЗАКОН О

ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ (в ред.

Федерального закона от 09.01.96 № 2-ФЗ)