



Корастелова Марина

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

АДМИНИСТРАЦИЯ КАМЕНСКОГО РАЙОНА



История развития защиты прав потребителей

«Защита прав потребителей» - исторически сложившееся понятие, введенное Законом «О защите прав потребителей», который был принят 7 февраля 1992 года. Оно должно было указывать на начало перестройки российского общества, ориентацию экономики на нужды потребителя, поскольку все ранее действующее законодательство основывалось на приоритете интересов изготовителя и продавца, представленного преимущественно государственными организациями. В дальнейшем Закон Российской Федерации о защите прав потребителей претерпел ряд редакций, конкретизировавших его положения.



Государственная политика Российской Федерации в области обеспечения защиты прав потребителей – это специальное направление внутренней политики и соответствующая система законодательных, организационных, информационных и иных мероприятий, направленных на обеспечение защиты интересов потребителя как наиболее уязвимой стороны в гражданских правоотношениях с участием предпринимателей.

Органы местного самоуправления – важнейшее звено в национальной системе защиты прав потребителей.

В целях создания условий для эффективной защиты, установленных законодательством Российской Федерации прав потребителей, снижения социальной напряженности на потребительском рынке, в Каменском районе утверждена муниципальная программа «Экономическое развитие и инновационная экономика», в которую входит подпрограмма № 3 «Защита прав потребителей в Ростовской области» (Постановление Каменского района от 13.12.2018 № 1434).

Защита прав потребителя

Потребитель - это физическое лицо, которое приобретает и использует товары, заказывает услуги и работы либо имеет намерение приобрести, заказать и использовать их для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

Закон РФ «О защите прав потребителей»

Закон РФ «О рекламе»

Закон РФ «О конкуренции»

ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЯ

на информация

на качество

на безопасность

на просвещение

на возмещение ущерба

Принятая программа позволяет своевременно акцентировать внимание, в первую очередь, на наиболее проблемные сектора потребительского рынка. В частности, такие как жилищно-коммунальное хозяйство, финансовые, туристические услуги, сферу торговли, то есть те сферы, где уровень как государственной, так и общественной защиты соответствующих потребительских прав граждан до последнего времени все еще не отвечает реальным запросам населения.

Так, одним из приоритетных направлений в рамках реализации программных мероприятий по защите прав потребителей является информирование потребителей.

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ



В целях повышения грамотности населения по вопросам защиты прав потребителей Отделом социально-экономического развития Администрации Каменского района, главами Администраций городского и сельских поселений Каменского района ведется работа по информированию населения о действующих телефонах «горячей линии». Администрация Каменского района совместно с ТУ Роспотребнадзора в г. Каменске-Шахтинском, Донецке, Гуково, Зверево, Красный Сулин, Красносулинском и Каменском районах проводит консультации с потребителями, а также проводятся семинары для хозяйствующих субъектов по вопросам соблюдения требований законодательства о защите прав потребителей.



В мае 2023г проведено выездное консультирование и информирование представителей бизнеса об обязательных требованиях, предъявляемых к продаже товаров и оказанию услуг в целях реализации информационной политики по работе с предпринимательским сообществом.

В июне 2023г. проведена акция «День открытых дверей для предпринимателей» с целью повышения грамотности населения в сфере обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения и защиты прав потребителей, информирования и консультирования контролируемых лиц в рамках организации и осуществления государственного контроля (надзора).

В июле 2023 проводилась тематическая горячая линия по вопросам качества и безопасности плодоовощной продукции и срокам годности.

В 2022 году в Администрацию Каменского района по вопросам защиты прав потребителей поступило 82 обращения, специалистами составлены 22 претензии. За истекший период 2023 года 31 обращение, составлено 5 претензий.

В администрацию Каменского района по вопросам защиты прав потребителей каждый желающий может обратиться за бесплатной консультацией, а также получить помощь в составлении заявления, претензии, искового заявления в суд и других услуг. На сайте Администрации Каменского района <https://kamray.donland.ru>, на сайте Защиты прав потребителей <https://zppdon.ru> можно получить интернет-консультацию по вопросам защиты прав потребителей, и также найти телефоны горячей линии.



**ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЕМНАЯ
ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ
ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**

**Бесплатная консультация
по ФЗ «О защите прав потребителей»**

- Право на выбор услуги или товара
- Право на консультацию
- Право на качественное обслуживание
- Право на качество товара
- На возврат товара
- На замену товара
- На возмещение убытков

Режим работы: вторник с 9:00 до 17:00
среда с 9:00 до 17:00
четверг с 9:00 до 17:00
Без перерыва

В Общественно-политической газете «Земля» постоянно размещается информация для потребителей и предпринимателей.

Обязательно ли бизнесу оформлять уголок потребителя

Уголок потребителя обязателен для торговцев, исполнителей услуг, изготовителей продукции и других субъектов предпринимательского бизнеса. Чтобы потребители мог защитить свои права в случае их нарушения, такой уголок должны иметь все магазины, мастерские, и общепит, и салоны красоты, и часовые мастерские, и платные медицинские учреждения.

Хотя законодательство не содержит термина «уголок потребителя», Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» установлено, чтобы оправданный информацией была доступна покупателям или клиентам, причем в наглядной форме. В статье 8 и 9 этого документа прописаны обязанности бизнеса предоставлять до потребителя необходимые и достоверные сведения об изготовителе, исполнителе или продавце, его рабочем времени и продаваемых товарах или выполняемых работах. Также это касается данных о государственной компании или коммерсанте и названия зарегистрированной

его фирмы.

Даже при торговле во временных помещениях, на ярмарках или в лотках и в других случаях, когда товары и продукция продаются или поставлены на постоянное хранение, необходимо наличие такого уголка. На это указывает пункт 4 статьи 9 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1.

Правила продаж товаров в розницу должны в наглядной и доступной форме доводиться продавцом до сведения покупателя. Об этом говорится в пункте 11 правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 31.12.2020 № 2483.

Именно в уголке потреби-

тели, как правило, содержится информация о продукции его государственной регистрации, виде его деятельности, номере лицензии, сроке ее действия. Также там должно присутствовать законодательство о защите прав потребителей. Субъекты не должны вводить в заблуждение потребителей, предоставляя им недостоверную информацию, в том числе о товаре, его качестве или безопасности услуг.

Такой уголок также необходимо разместить, а не размещать его в личном углу, подальше от покупателя. Это же правило поможет избежать штрафов от контролирующих органов, не и взыскать санкции у клиентов. Там может быть размещена и другая информация, например, трибуналы по закону. Так, компетентные органы могут предоставить материалы, связ-

анные об их деятельности.

Оформление уголка потребителя может быть разным — четким указанием на этот счет в законодательстве нет. Однако, чтобы размещаемая там информация была изложена в наглядной и доступной форме (п. 7 ст. 8 Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1). Продавец может подкрепить информационный стенд, который нужен, разместить на виду у посетителей, чтобы они без труда могли ознакомиться со всеми предоставленными данными. Также это может быть доска с пояснениями фактами, для размещения необходимой бумаги либо знака о персональных данных с личной или фирменной информацией, чтобы сведения были в доступности для потребителя. Если стена расположена неудобно, это может быть признано нарушением.

• ТРГОВЛЯ

15 марта – Всемирный день прав потребителей

«Расширение прав и возможностей потребителей по переходу к чистой энергии»

Под этим девизом в 2023 году проводится Всемирный день прав потребителей.

По данным опроса, 80% организаций на своем опыте видят, что потребители вынуждены подстраивать свои бюджеты под рост цен на электроэнергию. Более 40% россиян в начале февраля 2023 года заметили рост цен на услуги ЖКХ.

Действия по расширению прав и возможностей потребителей сосредоточены вокруг увеличения доступа к чистой энергии по трем основным направлениям:

- ▶ энергетически чистые дома (отопление, охлаждение, приготовление пищи, холодильники, энергоэффективные строения);

- ▶ энергетически чистый транспорт;

- ▶ чистое электроснабжение.

Переход к чистой энергии позволяет решить как проблему стремительного роста цен на электроэнергию, наблюдаемую в мире, так и внести вклад в предотвращение климатического кризиса.

В рамках Всемирного дня прав потребителей Управлением Роспотребнадзора по Ростовской области совместно с Центром гигиены и эпидемиологии в РО планируется проведение мероприятий, направленных на информирование и консультирование граждан с различным актуальными аспектами законодательства о защите прав потребителей, оказанием практической помощи потребителям среди различных групп населения в контексте рационального потребления (здоровый рацион питания, органическая продукция, экологически чистая потребительская упаковка, энергобережение в сфере ЖКХ).

Переход к чистой энергии позволяет решить как проблему стремительного роста цен на электроэнергию, наблюдаемую в мире, так и внести вклад в предотвращение климатического кризиса.

Потребители как участники рынка также могут внести

свой вклад в переход к чистой энергии.

В Управлении Роспотребнадзора по Ростовской области ведется работа государственного информационного ресурса в сфере защиты прав потребителей (<http://zpr.rnrospotrebнадзор.ru>), где каждый потребитель может ознакомиться с памятками, обучающими видеороликами, образцами претензионных и исковых заявлений.

Переход к чистой энергии позитивно решит как проблему стремительного роста цен на электроэнергию, наблюдаемую в мире, так и внести вклад в предотвращение климатического кризиса.

Напомним, что телефоны «горячей линии» размещены на сайте администрации Каменского района. Консультацию по вопросам защиты прав потребителей можно получить по телефону: 8(86365)95-543, 8(86365)95-355; а также в департаменте потребительского рынка Ростовской области – телефон: 8-961-301-0-103.

Защищенный потребитель

В Ростовской области отметили 15-летие с начала реализации программы по защите прав потребителей.



Сегодня наш регион входит в тройку лидеров среди субъектов по уровню защищенности потребителей. В последние пять лет в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей. В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей.

В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей. В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей.

На территории области создана и действует сеть общественных приемных по защите прав потребителей. По данным областного управления потребительского рынка, в 2022 году свыше 116 граждан обратились к специалистам по защите прав потребителей.

В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей. В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей.

В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей. В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей.

В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей. В частности, в Ростовской области произошло увеличение количества обращений граждан в органы исполнительной власти и государственные органы по вопросам защиты прав потребителей.

На конкурсе представят лучшие практики многоформатной торговли России

В 2023 году Министерство промышленности и торговли Российской Федерации проводит конкурс «Торговля России», главной задачей которого является выявление и популяризация передового отраслевого опыта и лучших практик многоформатной торговли в России.

Принять участие в конкурсе могут органы исполнительной власти, курирующие торговую отрасль, администрации муниципальных образований и хозяйствующие субъекты, осуществляющие торговую деятельность.

Победители конкурса будут выявлены в следующих номинациях: «Лучший инсталляцион-

ный торговый объект»; «Лучшая ярмарка»; «Лучший мобильный торговый объект»; «Лучший магазин»; «Лучший объект фаст-фуда».

Заявку на участие в конкурсе нужно подать до 20 марта на сайте: торговляроссии.рф.

Каждый победитель получит денежное вознаграждение – до 19 мая. Церемония награждения

победителей состоится на форуме «Наделяя Российского Ритейла» с 30 мая по 2 июня.

Более подробную информацию можно получить в организационном комитете конкурса по телефону: 8(495)824-02-80, e-mail: tr@russiantr.org или в отделе экономического развития, инвестиций и торговли по телефону: 8(86365)9-53-55.

Отдел экономического развития, инвестиций и торговли администрации Каменского района.

Право потребителей на просвещение в области защиты своих прав

- ❖ Обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты, общеобразовательные и профессиональные программы,
- ❖ а также через организацию системы информации о правах потребителя.



Самой целевой и перспективной аудиторией пользователей цифровых финансовых услуг является подрастающее поколение потребителей. В связи с этим особую актуальность приобретают вопросы раннего формирования, осмысленного и ответственного финансового поведения.

Департаментом в 2023 году, в целях повышения интереса учащихся к изучению вопросов защиты прав потребителей, а также формирования основ финансового поведения, проведена олимпиада среди школьников 8-11 классов, в которой принимали участие ученики общеобразовательных учреждений Каменского района.

В целях повышения правовой грамотности подрастающего поколения, учитывая неоспоримую важность знаний актуальных вопросов потребительского законодательства, регулирующего отношения, связанные с обеспечением прав потребителей при приобретении современных сложных технологических устройств, для учащихся 8-11 классов были организованы и проведены тематические потребительские уроки, посвященные вышеуказанным правоотношениям.

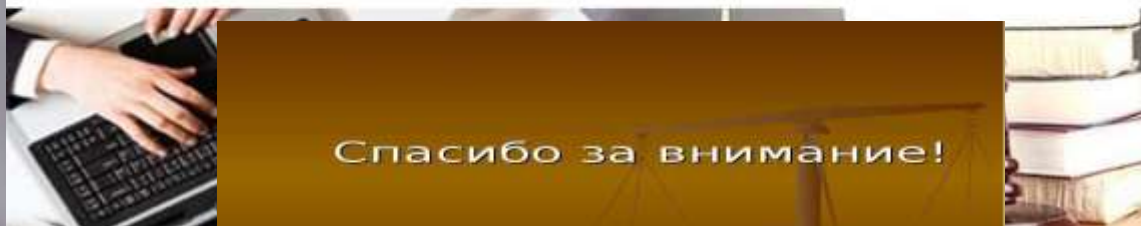
Круглый стол «Грамотный потребитель цифрового рынка» был проведен с учащимися 9-11 классов. Старшеклассники изучили рекомендации для потребителей при приобретении товаров дистанционным способом, были разобраны жизненные ситуации.



Среди учащихся 8-9 классов организована правовая игра «Что такое дистанционная торговля?». Ребята познакомились с особенностями дистанционной торговли, с её отличием от продажи товаров в стационарных местах, учились принимать обоснованные решения относительно покупки и использования Интернет-ресурсов.

В целях закрепления знаний среди слушателей распространены информационные материалы и памятки. Количество учащихся образовательных учреждений, принявших участие в занятиях по основам законодательства о защите прав потребителей в 2023 году составило 924 человека.

- *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 .*



Спасибо за внимание!