



ИНФОРМАЦИЯ

о реализации государственной политики в области защиты прав потребителей администрацией Быковского муниципального района во 2 квартале 2015 года.

Законодательство защищает права потребителя и определяет механизмы реализации этой защиты. Знание основных прав помогает правильно вести себя в ситуациях нарушений этих прав, с которыми гражданам-потребителям приходится сталкиваться слишком часто.

Право на качество означает, что продавец должен передать потребителю качественный товар, а исполнитель качественно выполнить работу (оказать услугу).

Право на безопасность: каждый потребитель имеет право на то, чтобы товар (работа, услуга) были безопасны для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны это обеспечивать, являются обязательными и устанавливаются в порядке, определяемом законом (п.1 ст.7 Закона РФ "О защите прав потребителей").

Право на информацию: потребитель имеет право на необходимую и достоверную информацию о том, что продается, кто продает и кем это изготовлено, как и когда это можно приобрести. На основании этой информации потребитель должен получить точное представление об изготовителе (исполнителе, продавце) для обращения к нему в случае необходимости с соответствующими требованиями и о товарах (работах, услугах) для правильного их выбора.

Право на возмещение ущерба: За нарушение прав потребителей продавец (изготовитель, исполнитель) несет ответственность, предусмотренную законом или договором (ст.13 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в договоре предусматривается ответственность в большем объеме или неустойка в большем размере, чем это предусмотрено законом, то применяются условия договора.

Срок службы, срок годности и гарантийный срок - сроки ответственности. На товары (работы) могут быть установлены срок службы (или срок годности) и гарантийный срок. Эти сроки - сроки ответственности продавца (изготовителя, исполнителя) перед потребителем. В течение этих сроков (а в некоторых случаях и по истечению всех сроков) потребитель может предъявлять продавцу (изготовителю, исполнителю) претензии и требовать возмещения убытков. Есть перечни товаров (работ), на которые

срок службы (срок годности) должны устанавливаться в обязательном порядке. Если на товар (работу) не установлены срок службы (срок годности) или гарантийный срок, то закон предусматривает, в течение какого периода времени потребитель может предъявить требования относительно товаров (работ) с неустановленными сроками.

Условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными в законодательстве, признаются недействительными (п.1 ст.16 Закона РФ "О защите прав потребителей"). Если в результате исполнения такого договора у потребителя возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (исполнителем, продавцом) в полном объеме.

Реализация национальной политики в области защиты прав потребителей в структуре администрации Быковского муниципального района осуществляется отделом экономического развития.

Во 2 квартале 2015 года специалистом отдела экономического развития рассмотрено 89 обращений граждан, в том числе 76 устных (в т.ч. по телефону) и 13 письменных заявлений, дано 62 консультации.

В сфере торговли поступило 56 обращений граждан, в сфере жилищно-коммунальных услуг – 13, услуги связи – 1, прочие услуги-19.

Подготовлено 17 претензий гражданам, с целью восстановления нарушенных прав потребителей в досудебном порядке. Требования, в соответствии с действующим законодательством, указываемые в подготовленных претензиях, в ряде случаев удовлетворяются в досудебном порядке.

Специалистом составлено 4 исковых заявления, в 1 случае потребитель отказался от исковых требований, подано 3 исковых заявления в мировой суд.

Одной из проблем потребительского рынка Быковского муниципального района является качество реализуемых в розничной сети товаров и предоставляемых услуг. В сфере торговли основными нарушениями является продажа товаров ненадлежащего качества, имеются случаи нарушения сроков ремонта сотовых телефонов и бытовой техники.

Одной из задач специалиста по защите прав потребителей является пропаганда правовых знаний в потребительской сфере, повышение правовой культуры, и наряду с этим привитие гражданам-потребителям навыков грамотного поведения на потребительском рынке в целях защиты своих прав в соответствии с законами Российской Федерации. Такой подход позволяет воспитать не только активного и образованного потребителя, но и цивилизованного и добросовестного предпринимателя. Учиться привыкать работать в условиях рынка нужно уже с детства, поскольку защитить себя может только человек грамотный. Кроме того, любой российский гражданин, однажды вырастая, может стать предпринимателем, и, только уважая закон, он сможет строить отношения с потребителем на цивилизованной основе.