

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РФ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ: ПРОБЛЕМЫ РЕАЛИЗАЦИИ И ПЕРСПЕКТИВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ

Бибова Фатимет Тальбиевна



заведующая отделом обеспечения
защиты прав потребителей
ФБУЗ «Центр гигиены и
эпидемиологии в Республике
Адыгея», руководитель
консультационного центра

7 февраля исполнилось 30 лет Закону Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (далее также – Закон). Тридцатилетняя практика применения российского законодательства о защите прав потребителей показала его действенность. За 30 лет своего существования он оказал заметное влияние на рост правосознания российского потребителя, формирование общепризнанных человеческих ценностей и чувства собственного достоинства граждан России. Это во многом объясняется тем, что его разработчиками были использованы принятые в международной практике принципы защиты прав потребителей, те же, что и в странах с развитой рыночной экономикой. Это позволило в России в сложных экономических условиях в основном обеспечить защиту прав потребителей. По смыслу закона, немаловажное значение имеет и то, что в случае, если товары или услуги приобретаются юридическим лицом, то применению подлежат нормы гражданского законодательства РФ. Такое различие в подходах к защите прав граждан и юридических лиц объясняется тем, что интересы юридических лиц, как правило, защищают профессионалы (юристы, экономисты, товароведы и т.д.).

Потребитель-гражданин такой профессиональной поддержки в большинстве случаев не имеет и, следовательно, вынужден защищать свои права самостоятельно. Естественно, что в такой ситуации государство в целях защиты прав потребителей посчитало необходимым принять специальное законодательство, создав органы, призванные осуществлять государственный контроль, за их соблюдением. Созданы также условия для формирования общественных объединений по защите прав потребителей.

Законодательство о защите прав потребителей распространяется на отношения, возникающие 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 дома, в котором находится жилое помещение, по предоставлению или обеспечению предоставления нанимателю коммунальных услуг, проведению текущего ремонта многоквартирного дома и устройств для оказания коммунальных услуг, подряда (бытового, строительного, подряда на выполнение проектных и изыскательских работ), на техническое обслуживание жилого помещения (в том числе 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 ими 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.

Первоначальная редакция Закона была недостаточно совершенной, что явилось следствием недостаточного опыта, а также развития рыночных отношений, но в последующем Закон неоднократно подвергался изменениям и дополнениям. Посредством ряда поправок в законодательство были внесены серьезные изменения.

В своей редакции Закон «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1 в целом соответствует отношениям, складывающимся на российском рынке.

Создание действенной защиты прав потребителей и сегодня является одной из основных задач государственной потребительской политики. Руководством РФ в последнее время неоднократно указывалось на острые проблемы в этой сфере, в особенности – беззащитность потребителей услуг ЖКХ, покупателей жилья и турпутёвок, свидетельствующие об актуальности должного правового регулирования этих сфер общественных отношений, необходимости дальнейшего совершенствования потребительского законодательства.

Указом Президента Российской Федерации от 09.03.2004 года №314 «О системе и структуре Федеральных органов исполнительной власти» была утверждена «Федеральная служба в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» (Роспотребнадзор), имеющая свои территориальные управления в субъектах Российской Федерации. Именно на Роспотребнадзор возложен госконтроль за исполнением законодательства о защите прав потребителей. Функционируют также Федеральная служба по регулированию алкогольного рынка и Федеральные бюджетные учреждения здравоохранения (ФБУЗ) «Центр гигиены и эпидемиологии» в субъектах Российской Федерации.

Одним из способов осуществления правозащитной функции государства является участие Роспотребнадзора в гражданском процессе для защиты прав, свобод и законных интересов граждан. Весьма эффективный, хотя и не самый оперативный способ восстановления нарушенных прав потребителей – обращения в суд.

В системе Роспотребнадзора по Республике Адыгея действует Консультационный центр и три консультационных пункта.

Руководит Консультационным центром юрисконсульт - эксперт Бибова Фатимет Тальбиевна.

Фатимет Тальбиевна имеет два высших образования: профессиональное (юридическое) образование, профессиональное техническое и одиннадцать Сертификатов по аккредитации в системе экспертов Союза потребителей Российской Федерации под № 352 (Реестр экспертов Союза потребителей Российской Федерации).

Консультационный центр для потребителей оказывает консультативную помощь по вопросам защиты прав потребителей в отдельных секторах потребительского рынка.



*Выступление Ф. Т. Бибовой .
(«Круглый стол» «Финансовая культура и
безопасность» в Национальной библиотеке
Республики Адыгея, 2021 год)*

Направления деятельности консультационного центра.

- Оказание услуг экспертизы товаров народного потребления по 16 группам товаров.
- Оказание услуг экспертизы продуктов питания.
- Оказание консультационных услуг с целью разрешения конфликтных ситуаций между потребителями и продавцами (производителями) товаров, исполнителями услуг.
- Консультативная помощь и подготовка проектов:
 - -обращений (жалоб);
 - -претензионных писем;
 - -исковых заявлений в судебные органы.

Ведется постоянная работа по повышению потребительской грамотности населения Республики Адыгея (проведение лекций, семинаров). Особое внимание уделяется повышению потребительской грамотности в сфере финансовых услуг. Разработаны и применяются лекционные материалы по разным актуальным темам.

Также на сайте в разделе Инфотека собраны информационные материалы с целью повышения уровня потребительской грамотности населения.

Адрес: 385000, г. Майкоп, ул. Гагарина, 74, вход с ул. Гагарина,
ежедневно с 8-00 до 17-00, в пятницу с 8-00 до 16-00, кроме субботы и воскресенья
тел.: (8-8772) 52-18-47 cgie_ra@mail.ru

Консультационные пункты работают в филиалах ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея" по следующим адресам:

1. Филиал ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея" в г. Адыгейске, Теучежском и Тахтамукайском районах

Республика Адыгея, а. Тахтамукай, ул. Адыгейская, 5

2. Филиал ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея" в Шовгеновском, Кошехабльском и Гиагинском районах:

Республика Адыгея, а. Хакуринохабль, ул. Тургенева, 13

3. Филиал ФБУЗ "Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Адыгея" в Красногвардейском районе:

Республика Адыгея, с. Красногвардейское, ул. Первомайская, 107

Выражаем огромную благодарность Национальной библиотеке Республики Адыгея за тесное и плодотворное сотрудничество. Спасибо за ваш неоценимый вклад в деле повышения потребительской грамотности наших сограждан.

В заключении хотелось бы сказать следующее.

Институт административно-правовой защиты прав потребителей на сегодняшний день приносит свои плоды, поскольку, как показывает практика, юридическая грамотность населения растет, и граждане стали более активно отстаивать свои права и законные интересы.

