**Эффективность защиты прав потребителей на примере ПМР**

Михайлицкая Злата Сергеевна, юридический факультет, кафедра гражданского права и гражданского процесса ПГУ им. Т.Г. Шевченко, г. Тирасполь, ПМР

Аннотация:

Понятие товар и услуга на сегодняшний день являются одними из самых распространенных в мире, в связи с тем, что защита прав потребителей на сегодняшний день является одним из важнейших вопрос в социально-экономической сфере многих государств. Исходя из этого, данную тему можно назвать актуальной. В ходе работы мною были поставлены вопросы многочисленные вопросы населению, среди которых одним из важнейших был – знаете и вы свои права как потребителя? Исходя из поставленного вопроса, целью моей работы было выяснить уровень правовой грамотности населения в сфере защиты прав потребителей, выявить в каких областях данной сфере есть проблемы взаимодействия продавцов и покупателей. В ходе работы над данной исследовательской работой были задействованы такие методы как социологический опрос, анкетирование и беседа. По итогам работы был проведен ряд информационных мероприятий, непосредственно направленный на устранение пробелов в правовых знаниях молодого поколения.

Ключевые слова:

Защита прав потребителей, опрос, молодое поколение, потребитель, продавец

**Введение**

Большинство государств европейского континента проводят политику в данной сфере, которая преследует следующие цели:

1. Предоставление потребителю наиболее качественных услуг и товаров, соответствующих требованиям.
2. Защита потребителя, если его права были ущемлены.

До начала 21 века можно было говорить о том, что такая категория как «потребитель» является бесправной и не может рассчитывать на защиту со стороны государства.

* 1. **Постановка проблемы.**

Однако, подобная ситуация начала меняться с принятием Верховным Советом Российской Федерации 7 февраля 1992 года Закона «О защите прав потребителей», и тогда у граждан появилась возможность реализовать свои права. В регионе моего проживания (ПМР) данный закон и, как следствие, защита потребителей появились тремя годами позже- 7 февраля 1995 года.

В данном законе, как в редакции РФ, так и в редакции ПМР содержаться основные положения относительно потребительских правоотношений, деятельность в сфере торговли, бытового и иного обслуживания.

И вот сегодня, спустя почти 25 лет введения в действия данного закона на территории ПМР, я задалась вопросов: «Достаточно ли эффективна политика государства в сфере защиты прав потребителей в ПМР?».

Для ответа на этот вопрос мною была инициирована акция по защите прав потребители в виде опроса в городе Тирасполь.

* 1. **Практическая часть**

В рамках данной акции, мной был проведен опрос общественности, целью которого являлось не только акцентирование внимания приднестровцев на проблеме правовой грамотности в области защиты прав потребителей, но и пищевой безопасности и правильности предоставления услуг. В конце опроса проводилось информирование населения г. Тирасполь об основных правах потребителя с раздачей информационных тематических буклетов, позволяющих расширить свои знания и стать настольной книгой в жизненных ситуациях.

В ходе социологического исследования было опрошено 118 респондентов.

1.   Из них

40% - мужчин;

60% - женщин.

2.   Возрастная структура мужчин

20% - 18-25 лет

35% - 25-35 лет

20 % - 35-5о лет

 25% -50 и выше лет

    3. Возрастная структура женщин:

    10% -18-25 лет

    20% - 25-35 лет

    30% -35-45 лет

    40% - 50 лет и старше.

В итоге, среди опрошенных респондентов преобладают лица среднего и пенсионного  возраста, а так же лица женского пола.

Респондентам было задано 18 вопросов, в которых акцент делался на то, знают ли граждане свои права, защищают они их в случае нарушения, и как они оценивают оказываемые услуги.

1. **Знаете ли Вы Закон ПМР «О защите прав потребителей»?**

Да- 53, Нет – 65

В большинстве люди знают о каком законе идет речь, но не всегда верно формулируют его название.

1. **Приходилось ли вам (членам вашей семьи) приобретать некачественные товары на территории ПМР?**

Да- 78, Нет - 40

1. **Это были товары:**

Произведенные в ПМР- 30

Зарубежного производства- 58

Некоторые респонденты указывали два варианта, т.к столкнулись с некачественными товарами как и из ПМР, так и из-за рубежа.

1. **Если да, то какие в большей степени?**

Продовольственные товары-28

Товары для детей-2

Товары для профилактики и лечения заболеваний-19

Парфюмерно-профилактическая продукция-15

Текстильные товары- 9

Швейные и трикотажные изделия-6

Меховые товары-0

Бытовая радиоэлектронная аппаратура-0

Бытовая вычислительная и множительная техника -4

Фото-киноаппаратура-0

Телефонные аппараты и факсимильная аппаратура -15

Электромузыкальные инструменты- 2

Обувь-18

Строительные материалы-2

Товары бытовой хмии-3

Мебель бытовая- 4

Изделия из драгоценных металлов и драгоценных камней -0

Животные и растения-0

Другое- 2

Как видно из ответов, многие респонденты выбирали более чем один вариант ответа, в большей степени затронуты сферы продовольственных товаров, товаров для профилактики и лечения, парфюмерии, телефонной аппаратуры и обуви.

1. **Была ли оказана Вам (членам Вашей семьи, знакомым) некачественная услуга на территории ПМР, если да, то в какой области?**

Услуги общественного питания- 22

Бытовые услуги-9

Услуги транспорта- 17

Услуги связи- 24

Коммунальные услуги- 9

Строительство- 5

Медицинские -20

Туристические услуги- 0

Обучение – 4

На основании ответов наглядно видно, что основную массу некачественных услуг составляют услуги общественного питания, услуги связи, а так е медицинские, что соответствует тем же сферам и в сфере некачественных товаров.

1. **Считаете ли вы действия продавцов и менеджеров, работающих в организациях сферы обслуживания Приднестровья, профессиональными при предъявлении претензий на некачественные товары?**

В большинстве случаев – Да- 12

Нет -33

Когда как- 73

Большое количество относительных ответов обусловлено тем, что каждый респондент субъективно понимает категории« профессиональных менеджеров».

1. **Как вы оцениваете качество и уровень обслуживания в магазинах и организациях, оказывающих услуги на территории Приднестровья?**

Высокий-5

Средний-101

Неудовлетворительный- 12

1. **Пользовались ли Вы информацией для потребителей, размещенной на информационный стендах в магазинах и организациях, оказывающих услуги на территории ПМР?**

Да- 56

Нет-62

Находясь практически одинаковом уровне, данные цифры показывают, что информационные постеры- не простая трата бумаги, населения действительно читает их содержание.

1. **Требовали ли Вы книгу жалоб?**

Да- 37

Нет- 71

Часть респондентов указала на то, что не думает, что она есть в каждой организации.

1. **Предоставлена ли вам была книга жалоб по первому требованию?**

Да- 80

Нет-38

1. **В случае приобретения некачественных товаров или оказания некачественных услуг, отстаивали ли вы свои права?**

Да, старался договориться и найти компромисс- 59

Да, с помощью специалистов и юристов-3

Да, обращался в общество защиты прав потребителей-0

Да, обращался в судебные органы-0

Нет- 56

Преобладания ответов населения с желанием найти компромисс указывает на то, что как покупатели, так и продавцы не желают привлекать посторонние лица в свой конфликт, а предпочитают решать все на месте.

1. **Результаты ваших действий?**

Требования были удовлетворены полностью- 17

Требования были удовлетворены частично -35

Требования не были удовлетворены - 10

1. **Если ваши требования не были удовлетворены, то почему?**

Не знал свои права - 2

Не знал куда обращаться- 6

Другое-2

Некоторые лица уверено утверждают, что им не помогут нигде.

1. **Могли бы вы защитить свои права самостоятельно, если бы располагали более полной информацией по правам потребителя?**

Да-84

Нет-34

1. **В будущем, в случае покупки некачественного товара и при отказе продавца обменять его или вернуть его стоимость, будете ли вы отстаивать свои права в суде?**

Да, буду, я должен получить обратно деньги, затраченные на покупку товара-25

Все зависит от стоимости товара, если она маленькая, то – Нет –77

Нет, я не верю, что суд отстоит мои права- 16

1. **Как вы считаете, за последний год ситуация с государственным регулированием в сфере защиты прав потребителя**

Стала лучше- 5

Стала хуже-9

Осталась на прежнем уровне- 70

Я ничего не знаю об этом- 34

Последние два вопроса были направлены на расширенный ответ респондентов, где бы они предложили конкретные меры:

1. **Каким образом, по вашему мнению, необходимо улучшить просветительскую работу среди населения по вопросам защиты прав потребителей**?

Население делало большой акцент на необходимость широкого освещения в СМИ программ с разъяснением прав покупателям.

Так же респонденты указывали на необходимость ужесточения контроля за качеством товара и усиление ответственности за несоответствие его надлежащему качеству.

Респонденты в возрасте до 25 лет предлагали проводить просветительскую работу в школах и университете в виде лекций и конференций на тему «Защиты прав потребителей».Некоторые опрошенные считают, что Закон ПМР «О защите прав потребителей» срочно требует обновления.

**18. Какие меры по вашему мнению можно применить для повышения качества продукции и услуги предоставляемых организация?**

По мнению большинства опрошенных, государству необходимо ужесточить ГОСТы, усилить контроль за качеством товаров и услуг, а так же проводить постоянные внеплановые проверки. Так же говорилось и об увеличении ответственности.

По результатам данного опроса мной были сделаны неутешительные выводы:

1. На сегодняшний день люди недостаточно хорошо проинформированы о своих правах в качестве потребителя.
2. Продавцы часто злоупотребляют своим «более выгодным» положением.
3. Продавцы не бояться ответственности за несоблюдение требования законодательства в сфере торговли.
4. Покупатели не знают, в каких случаях они могут защитить свои права.
5. Потребитель боится обращаться в суд за защитой своего нарушенного права.

В целях исправления описанных выше пунктов, мной было принято решение о необходимости проведения просветительской работы. На мой взгляд лучшее воздействие на население может быть произведено именно в период до совершеннолетия, когда психика ребенка сформировалась еще не в полной мере. Вот почему акцию под названием «Потребитель, знай свои права» было решено проводить в учреждениях среднего образования, а именно с 6-11 классы.

* 1. **Решение проблемы**

В рамках данной акции в дирекцию 16 школ города Тирасполь были направлены предложения с проведение школьных классных часов на тематику акции. Данное предложение нашло положительный отклик во всех школах. С 14 апреля 2019 года мной начали проводиться классные часы со школьниками.

На данный классных часах ребята были проинформированы об их основных правах, как потребителей, так же были розданы буклеты с данной информацией в упрощенном и сжатом виде, были разобраны реальные практически примеры, где ученики сами искали пути решения, были дискуссии относительно отдельных положения закона «О защите прав потребителей», прозвучали некоторые предложения по внесению изменений в данный закон.

**Заключение**

По итогу проведения данной работы могу сделать следующие выводы. Молодое поколение положительно откликнулось на подобный опыт просвещения. Школьники живо интересуются вопросами защиты своих прав и стремятся их защищать уже с детского возраста. Во время классных часов так же проводились беседы с преподавательским составом, который высказал предложение проведения подобных мероприятий не только для детей, но и для взрослых, ведь правовая культура населения в целом сегодня на достаточно низком уровне. В связи с этим, полагаю, что данный опыт был бы полезен и для других регионов. В частности, в качестве ближайших планов - проведение подобный классных часов в других городах ПМР.

Используемая литература:

1. Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.03.2019) «О защите прав потребителей»
2. Закон ПМР от 7 февраля 1995 года (СЗМР95-1) «О защите прав потребителей» (редакция на 27.11.2016 г.)