**Муниципальное бюджетное общеобразовательное учреждение**

**«Восходненская школа имени В.И.Криворотова»**

**Красногвардейского района Республики Крым**

Наименование секции: право

Проект

Тема: «Права потребителей»

Автор работы:

Бянова Юлия,

учащаяся 10 класса

Руководитель:

Козловская Вера Николаевна

учитель истории

Село Восход

Оглавление

**Введение** ……………………………………………………………………….3

Раздел I

1.1 Общие положения …………………………………………………………5

1.2 Основные положения закона о защите прав потребителя ………….…..7

1.3 Защита прав потребителей ………………………………………….…….9

**Раздел II**

2.1 Анализ статистики по РФ…………………………………….….………11

2.2 Анализ анкетирования в нашей школе…………………………………12

**Выводы** ………………………………………………………………………13

Список литературы ………………………………………………………..14

**Приложения** …………………………………………………………………15

**Введение**

Каждый год нарушений прав потребителей становится всё больше и больше, а потребительская грамотность, к сожалению, не растет вместе с нарушениями. Если взрослые потребители ещё знают, куда можно обратиться в случае нарушения своих потребительских прав, то дети и подростки мало что знают о своих потребительских правах и их защите. В своей работе я хочу осветить проблему нарушения потребительских прав, основываясь на анализе литературных источников и анкетировании учащихся.

**Цель моей работы:** Донести важность знаний своих потребительских прав.

**Задачи, поставленные к этой работе:**

1. Провести теоретический анализ литературы.

2. Провести анкетирование среди учащихся 9-10 классов.

3. На основе анализа анкет составить памятку прав потребителей.

**Проблемой моей работы является:** незнание своих потребительских прав и неумение применять их на практике.

**Актуальность моей темы:** каждый день мы сталкиваемся с такой социальной ролью, как потребитель, приобретая товар и услуги. Таким образом, потребитель – это наша экономическая функция, к сожалению, права потребителей нередко нарушаются, и тогда они требуют защиты. Именно поэтому важно знать свои права, и куда обращаться в случае их нарушения.

**В своей работе я буду использовать такие методы исследования:**

1. Библиографический.

2. Анкетирование.

3. Анализ.

**Объект исследования:** учащиеся 9-10 классов.

**Предмет исследования:** потребительские права подростков.

**Риски реализации проекта:**

1. Ложные данные в анкетировании.

2. Противоречивые данные в литературных источниках.

3. Ошибки при подсчете результатов.

Основным результатом моей работы станет памятка для подростков об основных потребительских правах.

**Практическая значимость:** практическая значимость моей работы состоит в том, что полученные мной данные могут использоваться на уроках и факультативных занятиях по праву и обществознанию.

На защиту выносится проект по теме «Права потребителей».

**Теоретическая часть**

**Раздел I**

**1.1 Общие положения**

Изначально слово «потребитель» имело даже некоторую отрицательную окраску, и было синонимом слова «нахлебник» и «иждивенец». В наше время слово потребитель это наша социальная роль (см. приложение 1).

Таким образом, слову «потребитель» можно дать следующее определение: потребитель – гражданин, намеревающийся приобрести товар или услуги. Включение в понятие "потребитель" граждан, которые еще только имеют намерение купить товар или заказать услугу, имеет особое значение для реализации их прав на ознакомление с товаром, получение информации о нем, условиях продажи, изготовителе и т.д.

Вся мировая экономика построена на том принципе, что конечным звеном в цепочке деньги-товар-деньги, как правило, является именно рядовой потребитель, поскольку именно на его удовлетворение естественных нужд и потребностей работают все отрасли промышленности, индустрии услуг и развлечений всего мира, за исключением разве что военно-промышленного комплекса. Потребитель — это самое главное звено любой отрасли экономики. Любой производитель, лишившийся потребителя, обречен на банкротство. На основании этого, можно считать, что защита законных прав и интересов потребителя является одним из приоритетных направлений деятельности государства. Гражданин-потребитель должен осознавать, что совершая ту или иную сделку, заключая тот или иной договор, что-то приобретая, будь то товар или услуга, он защищен государством в полной мере.

Чем просто потребитель отличается от настоящего грамотного потребителя? Каким он должен быть?

Существует такой лозунг как «Покупатель всегда прав», однако права потребителя нередко нарушаются и производителем и продавцом. Тогда они требуют защиты, но только грамотный потребитель видит нарушение его потребительских прав, и знает куда обратиться и каким законом пользоваться.

Основным нормативным актом, регулирующим отношения покупателей и изготовителей (продавцов, изготовителей) в Российской Федерации является закон РФ “О защите прав потребителей” введенный в действие 7 апреля 1992 года, последние поправки вступили в силу с 18.07.2019г.

Закон о защите прав потребителей не распространяется на юридических лиц, а также на физических лиц (граждан), которые приобретают товар с целью его использования в предпринимательской деятельности.

**1.2 Основные положения закона о защите прав потребителей**

Права потребителей защищают такой закон как: Закон РФ от 07.02.1992 N2300-1 «О защите прав потребителей», однако сразу весь закон запомнить сложно, для рядовых потребителей достаточно запомнить самые базовые права (см. приложение 2).

Основные права потребителей:

1. Право на безопасность товаров и услуг.

Это положение регулируется ст.7 настоящего закона, и означает, что товар при обычных условиях безопасен при употреблении, использовании, траспортировании, утилизации и переработке.

1. Право на качество товара и услуги.

Это положение регулируется ст.4 настоящего закона и означает, что товар и услуга должны быть проданы в соответствии с условиями договора. Если же договор не был заключен, то товар или услуга должны быть проданы в соответствии со стандартами качества. Если же договор между продавцом (исполнителем) и покупателем содержит особые условия, описывающие цели, для которых покупатель приобретает товар или услугу, то продавец обязан дать товар в соответствии с требованиями цели приобретения товара или услуги.

1. Право на информацию о товаре или услуге.

Это право регулируется ст.10 настоящего закона и означает, что изготовитель, исполнитель, или продавец обязаны своевременно предоставить достоверную информацию о товаре.

Информация о товаре, или услуге должна содержать следующие пункты:

1. Наименование товара или услуги.
2. Сведения об основных потребительских свойствах.
3. Сведения о способах изготовления.
4. Цену в рублях и условия приобретения товара.
5. Гарантийный срок (если установлен).
6. Правила безопасного и эффективного использования товара или услуги.
7. Срок службы, или срок годности, так же как поступать с товаром после окончания его срока службы.
8. Адрес производителя.
9. Информацию об обязательном подтверждении товара (услуги).
10. Информацию о правилах продажи.
11. Указание на лиц, которые будут исполнять услуги.
12. Право на возмещение ущерба.

Данное право регулируется ст.13 настоящего закона и означает, что в случаях нарушения прав потребителя производитель, продавец или исполнитель должны понести ответственность в виде оплат неустоек, убытков и даже штрафов.

1. Право на судебную защиту.

В соответствии со ст. 17 настоящего закона защита прав потребителей осуществляется через суд.

**1.3 Защита прав потребителей**

В соответствии с законом N-2300-1 граждане Российской Федерации имеют право не только на знание информации, получение качественного товара и безопасность товара, но и на качественную защиту своих потребительских прав.

В нашем государстве существует крепкая и совершенствуемая законодательная база, помогающая всем гражданам отстаивать свои потребительские права (см. приложение 3).

Основным нормативно-правовым актом, регулирующим отношения между продавцом и покупателем, является закон N-2300-1 («О защите прав потребителей»). Этот документ устанавливает основы прав потребителя на информацию о товаре, безопасность и качество товаров и услуг, на государственную защиту потребительских прав, а также ответственность за их нарушение.

Для прослеживания нарушений прав потребителя существует так называемый Государственный контроль, осуществляемый МАП России (Министерство антимонопольной политики Российской Федерации). В целях проведения одинакового Государственного контроля за всеми субъектами, в каждом регионе есть свои территориальные управления министерства, они не входят в структуру местных органов власти, они подчиняются непосредственно МАП.

Государственный контроль за качеством и безопасностью товаров, работ, услуг осуществляют в соответствии с Законом «О защите прав потребителей» Госстандарт России по стандартизации, метрологии и сертификации, а также их территориальные управления. Этими же вопросами занимается Департамент Госсанэпиднадзора Министерства здравоохранения Российской Федерации.

В систему государственной защиты прав потребителей входит и Госинспекция по торговле, качеству товаров и защите прав потребителей Министерства экономического развития и торговли РФ и ее территориальные управления.

Так же проблемы с нарушениями потребительских прав решают отделы МВД Российской Федерации.

Кроме всех вышеперечисленных инстанций проблемами нарушений прав потребителей занимаются органы местного самоуправления.

Следовательно, в случае нарушения потребительских прав обращаться стоит в одну из вышеперечисленных инстанций.

Полномочия органов определяет ст.44 закона «О защите прав потребителя»:

1. Рассмотрение жалоб граждан на нарушение прав потребителей и консультирование их по вопросам защиты прав потребителей.

2. Анализ договоров, заключенных продавцами (изготовителями, исполнителями) и потребителями, для выявления условий, нарушающих права потребителей.

3. Выявление некачественных товаров, опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и передача информации в государственные органы, контролирующие безопасность товаров, услуг.

4. Предъявление исков в суде для защиты прав потребителей по собственной инициативе или по поручению потребителей, или в интересах определенного круга потребителей.

Права потребителей защищаются, а значит, и регулируются также нормами уголовного и административного права.

Кодекс об административных правонарушениях в ст. 146, 147, 149, 150 определяет административную ответственность за нарушение потребительских прав, правил обслуживания и обман потребителей.

Уголовный кодекс (ст. 200) устанавливает ответственность за намеренный обман, обсчёт потребителей.

**Практическая часть**

**Раздел II**

**Анализ статистики по РФ**

Следует предположить, что для повышения потребительской грамотности следует обработать и систематизировать материал первой части проекта и составить памятку для подростков о правах потребителя.

Перед своим исследованием я поставила следующую цель: выработать памятку о правах потребителей, как средство повышения уровня грамотности потребителя и возможности более эффективной защиты пострадавшего потребителя.

Для анализа уровня потребительской грамотности России в целом, я провела анализ опроса граждан РФ сотрудниками фонда «Общественное мнение».

Согласно опросу граждан РФ сотрудниками фонда «Общественное мнение» (данные фонда «Общественное мнение») 80% граждан РФ не смогли назвать основные права и обязанности потребителя, что подтверждает не высокий уровень правовой грамотности у потребителя.

Более 70% респондентов не знают, куда обращаться в случае нарушения их прав как потребителя. Из 12% опрошенных всего 3% правильно назвали основные права потребителей.

Из 14% респондентов 6% правильно определили организацию, в которую им необходимо обратится в конкретной ситуации нарушения их прав как потребителя. А на вопрос «Сможете ли вы составить письмо-претензию продавцу?» 78% потребителей ответили, что не смогут этого сделать.

Вывод: изучив данные статистики, я вижу, что граждане России мало информированы относительно своих потребительских прав.

**2.2 Анализ анкет в нашей школе**

Для полной осведомленности было решено провести опрос среди учащихся нашей школы.

Учащимся 9-10 классов МБОУ «Восходненская школа имени В.И. Криворотова» был предложен опрос по правам потребителей. Было опрошено 40 человек, которым задавались 7 вопросов (см. Приложение 4).

По итогам этого опроса я получила следующие результаты:

Из 40 опрошенных в роли потребителя каждый день выступают 29 человек (72%), раз в неделю 10 человек (25%) и реже одного раза в неделю 1 человек (3%).

С нарушением потребительских прав сталкивались 23 человека (57%), не сталкивались 17 человек (43%).

Из 23 респондентов 12 человек (53%) сталкивались с нарушением своих потребительских прав при покупке продуктов питания одежды, 5 человек (26%) других предметов и услуг 6 человек (32%).

Сумели защитить свои права 14 человек (60%), не сумели 9 человек (40%).

А из 40 опрошенных, правильный ответ на последний вопрос «Назовите основные права потребителя» дали 16 человек (40%), а неправильно, соответственно, 24 человека (60%).

Таким образом, данные нашего исследования подтверждают теоретическую часть работы, то есть, проблема правовой грамотности потребителя относительно своих прав и способов их защиты в ситуации потребления существует и стоит довольно остро в современном обществе.

**Выводы**

В ходе проведённого исследования я убедилась в низкой правовой грамотности нашего населения. Следовательно, цель исследования оправдана, создание буклета по правам потребителя может стать средством повышения грамотности молодого потребителя.

В начале проекта была поставлена цель: через эмпирическое исследованиевыявить уровень правовой грамотности потребителей.

В ходе работы над проектом выяснилось, что учащиеся нашей школы, как и жители страны (что видно из статистики) в целом, слабо информированы относительно своих прав как потребителей. В среднем лишь 30% населения в большей или меньшей степени обладают достаточной информацией в области прав потребителей, позволяющей им эффективно защищать свои права.

Таким образом, цель работы была поставлена правильно и памятка-буклет по защите прав потребителей будет востребована учащимися школы.

Для его составления были использованы материалы, которые располагаются в теоретической части работы.

**Список литературы**

1. Закон Р.Ф. «О защите прав потребителей». – 6-е изд. – М.: «Ось-89», 2005г.
2. Бозаджиев В.Ю. Комментарий к Закону Р.Ф. «О защите прав потребителей» с постатейными материалами и приложением нормативно-правовых документов / Серия «Консультирует юрист» - Ростов-на-Дону: «Феникс», 2004г.
3. Как потребителю защитить свои права / Разрешение споров с участием потребителя / (под ред. Астахова П.А., Володарского Ю.И.), - М.: Компания Класс Юнитекс, 2005.
4. Смирнова В.В. Защита прав потребителей. – СПб.: Питер,2006г.
5. <https://ru.wikipedia.org/wiki>
6. <http://fbuz11.ru>

**Приложения**

**Приложение 1Приложение 2Приложение 3Приложение 4**

**Текст анкеты**

1. Пол
2. Возраст (полных лет)
3. Как часто покупаете товары или услуги?

А- Каждый день

Б- Раз в неделю

В- Реже раза в неделю

1. Сталкивались ли вы с нарушением ваших потребительских прав?

А- сталкивались

Б- не сталкивались

1. При приобретении каких товаров нарушались ваши потребительские права?

А- Продуктов питания

Б- Одежды

В- Других товаров или услуг

1. Удалось ли вам отстоять свои потребительские права?

А - удалось

Б - не удалось

1. Назовите основные, на ваш взгляд, потребительские права.