

Содержание:

image not found or type unknown



ВВЕДЕНИЕ

Вопросы прав потребителей и их защиты интересуют сегодня всех, поскольку любой гражданин является потребителем товаров или услуг. Защита прав потребителей становится с каждым годом все совершенней. Закон О защите прав потребителей принятый 7 февраля 1992 года определил место потребителя в сфере рыночной экономики. Закон усилил социальные гарантии гражданина – потребителя, и повысил ответственность производителя, продавца, исполнителя, импортера, индивидуального предпринимателя за качество производимого им товара и выполнение работы (услуги).

Однако идеального качества производимых товаров, выполненных работ и оказанных услуг, достичь весьма не просто, тем более, что, по мере развития производственных отношений появляются все новые товары, работы и услуги, параметры и качество которых нуждается не только в техническом но и юридическом оформлении. Поэтому на сегодняшний день тема остается актуальной. Гражданин – потребитель до сих пор остается менее защищенным субъектом гражданско – правовых отношений, в сравнении с юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, права которых защищены профессионалами.

Потребитель в свою очередь не имеет такой поддержки. Из этого возникает настоятельная потребность в проведении дальнейших научных исследований, с целью теоретического обоснования совершенствования законодательства о защите прав потребителей, установления и преодоления имеющихся недостатков в правоприменительной практике.

Нормативная основа исследования состоит из: Конституция Российской Федерации, Конвенция ООН, Гражданский кодекс Российской Федерации и Постановление Правительства РФ от 30.06.2004 N 322 (ред. от 24.01.2017) «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» и другие нормативные акты.

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

. Права потребителей как объект защиты

Права потребителей и их защита составляют особую сферу правового регулирования в гражданско – правовых отношениях, что обусловлено спецификой центральной фигуры таких отношений потребителя.

Согласно положению преамбуле Федерального Закона «О защита прав потребителей». Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Таким образом, закон определяет потребителя как физическое лицо, индивида, действующего на рынке товаров и услуг.

Человек является потребителем лишь в том случае, если он приобрел товар для личных нужд. Очень часто один и тот же товар может использоваться как для личного потребления, так и для предпринимательской деятельности, например, перепродажи или производства.

С точки зрения закона РФ «О защите прав потребителей», не является потребителем:

- гражданин, приобретающий товары и использующий их в своей деятельности с целью систематического извлечения прибыли;
- гражданин, приобретающий товары для организаций и за их счет с целью использования этих товаров в производстве или заказывающий для этих организаций и за их счет работы, услуги в этих же целях (приобретение фотокамеры для работы в редакции, химическая чистка штор и др.);
- гражданин, приобретающий товары (работы, услуги) у другого физического лица .

Потребитель в роли гражданина действует на рынке совсем не так, как потребитель в роли организации. Интересы предприятия (организации) как

правило, всегда защищены профессионалами (товароведы, юристы, экономисты и т. д.). Потребитель же не имеет такой профессиональной поддержки и он осуществляет защиту своих прав без помощи других. Кроме того, организация, которая приобрела некачественный товар, может переложить свои потери на других потребителей. Например, увеличив стоимость своей продукции. А потребитель вынужден сам расплачиваться за неприятности, связанные с покупкой некачественного товара или услуги.

Потребителем является не только человек, который уже приобрел товар и использует его, но и тот, который только собирается это сделать. Это означает следующее. С момента появления у человека интереса к какой-то покупке, он уже вправе рассчитывать на получение полной и достоверной информации о ней.

Бывают ситуации, когда один человек покупает товар в подарок другому. В этом случае нужно иметь в виду, что потребителем считается не только гражданин, который приобретает товар (услугу), но и тот, кто непосредственно этим товаром (услугой) пользуется. Не исключен и такой вариант: фирма приобретает своим сотрудникам туристические путевки. В этом случае сотрудники фирмы тоже становятся потребителями, хотя сами и не платили за услугу. В своих комментариях юристы уточняют термином услуга или товар личного характера.

Потребитель, как правило, непрофессионал. Он далеко не всегда детально разбирается в товарах, которые хотел бы купить. А вот продавец (даже частное лицо) и уж тем более организация – специалист в области торговли.

Интересы потребителей соблюдаются при наличии реально работающего законодательства, защищающего их права и интересы. Такое законодательство есть во многих странах мира. Правда, действует оно только в тех случаях, когда сами потребители знают свои права и готовы активно их защищать.

Потребитель взаимодействует с продавцом (изготовителем, исполнителем). Это организации или индивидуальные частные предприниматели, предлагающие товары и услуги. Приобретая товар или услугу, мы вступаем в отношения с организацией в целом, а не с конкретным человеком, стоящим за прилавком или оказывающим нам услугу.

Потребитель как гражданин, не имеющий специальную подготовку, поэтому лишенный возможности заранее предсказать результат приобретения им какого-либо товара или оплаченной им услуги (выполненной работы). Права потребителя нуждаются в защите отношений направленных на защиту его прав

урегулированных на законодательном уровне нормативными актами такими как: Конституция РФ, Гражданский Кодекс РФ, Закон РФ «О защите прав потребителей», Постановление Пленума Верховного Суда РФ.

Гражданский кодекс Российской Федерации устанавливает общее для всех видов гражданско – правовых договоров правило, согласно которому в случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ¹, а также правами, предоставленными потребителю Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300 – 1 «О защите прав потребителей»

Центральное место среди нормативных актов, регламентирующих отношения, возникающие при реализации товаров (выполнении работ и оказании услуг), занимает Закон РФ от 07.02.92 г. № 2300 – 1 «О защите прав потребителей», который вступил в действие с 07.04.92 г. Этот акт ознаменовал собой тенденцию усиления законодательной защиты прав потребителей в российском законодательстве, являясь базой его дальнейшего развития в этой области. Значение Закона специально подчеркнуто в ст.9 Федерального закона РФ «О введении в действие второй части Гражданского кодекса РФ» от 26.01.96г. № 15 – ФЗ, указывающей, что в тех случаях, когда одной из сторон в обязательстве является гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных (бытовых) нужд, такой гражданин пользуется правами стороны в обязательстве в соответствии с ГК РФ, а также правами, предоставленными потребителю Законом о защите прав потребителей и изданными в соответствии с ним иными правовыми актами. Справедливо мнение Я.Е. Парция о том, что нормы Закона имеют приоритет по отношению к иным законам (за исключением ГК РФ), которые регулируют отношения в области защиты прав потребителей. Именно такой вывод и следует из анализа указанной выше нормы ФЗ «О введении в действие части второй ГК РФ» и положений п.1 ст.1 Закона о защите прав потребителей, согласно которому «отношения в области защиты прав потребителей регулируются ГК РФ, настоящим Законом и принимаемыми в соответствии с ним иными федеральными законами и правовыми актами Российской Федерации».

Согласно п.25 Руководящим принципам для защиты интересов потребителей (Принятые 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106 – ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН) если в силу местных экономических условий какая –

либо норма ниже общепризнанной международной нормы, должны предприниматься все усилия для скорейшего повышения этой нормы. Так же Руководящие принципы с целью защиты интересов потребителей провозгласили несколько положений, которые нашли собственное отражение в российском законодательстве. Главным же является это защита покупателей от низкокачественных продуктов и услуг, допуск покупателей к информации, в том числе к информации общественных услуг, формирование законных элементов защиты прав покупателей. Предоставленный документ считается особым стандартом в сфере защиты прав потребителей, утверждения, которого государства фиксируют в собственном внутреннем законодательстве.

Конституцией РФ установлено, что общепризнанные принципы и нормы международного права и международные договоры Российской Федерации являются составной частью ее правовой системы (п.4 ст. 15)² .

Права потребителей призваны регулировать и другие законы, принятые на основе Гражданского кодекса РФ. Например, Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»³ , которым предусматривается реализация туристского продукта (права на тур, как комплекса услуг) на основании договора розничной купли – продажи. Между тем, как согласно п.2 ст.779 ГК РФ (глава 39 «Возмездное оказание услуг») туристское обслуживание относится к числу возмездных услуг, что предполагает иную структуру договорных отношений и их правового регулирования.

Таким образом, можно утверждать, что на общенормативном уровне права потребителей защищены достаточно большим множеством нормативно – правовых актов. При таких условиях, принимая во внимание, что в роли потребителей может выступать при определенных обстоятельствах любой гражданин, не вызывает сомнений необходимость установления особого правового регулирования таких отношений.

Понятие и формы защиты прав потребителей

Защита гражданских прав, в общем, это предусмотренные законом меры охраны гражданских прав в случае их нарушения а так же реальной угрозы такого нарушения.

В соответствии с ст. 11, 12 ГК РФ защита нарушенных или оспоренных прав потребителей осуществляется в форме: самозащиты, внесудебном порядке, в судебном порядке.

Самозащита гражданских прав – это действие или система действий по защите гражданских прав, предпринимаемых управомоченным на то в силу закона или договора лицом, без обращения в соответствующие государственные или иные правоохранительные органы¹. Выбор способа самозащиты зависит от характера нарушения и тех вредных последствий, которые возникли в результате этого нарушения. В Законе «О защите прав потребителей» (ст. 23, 28) установлены конкретные способы защиты нарушенных прав, которые могут самостоятельно, в рамках самозащиты, быть реализованы управомоченным лицом без обращения в соответствующие государственные органы.

Разновидностью самозащиты права является претензионный порядок урегулирования споров.

Это значит, что при нарушении прав потребителя при оформлении покупки или заказа необходимо обратиться с устной претензией к должностному лицу предприятия. Например, если потребителем приобретен некачественный товар, не отвечающий его запросам, или его эксплуатация по каким – либо причинам невозможна, то потребитель имеет право возратить этот товар по месту его покупки или изготовления, предъявив документы по факту покупки товара и потребовав либо замены товара, либо его восстановления, либо расторжения договора (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»). Требования потребителя подлежат удовлетворению в добровольном порядке. В случае отказа продавца (исполнителя, изготовителя) по устному требованию потребителя удовлетворить его права, потребитель может составить письменную претензию, где излагается суть предъявляемых требований, указывается факт отказа удовлетворения устных требований. Если не последует ответа, или же будет отказано в удовлетворении претензии, потребитель оставляет за собой право обратиться в суд и требовать кроме защиты его права возмещения материального и морального вреда.

Как показывает практика, самостоятельно потребителем самозащита применяется редко. Это связано с тем, что данный способ защиты прав в рассматриваемой сфере имеет большие особенности. Покупатель (заказчик) является наиболее незащищенным субъектом потребительского рынка от недобросовестности продавцов (изготовителей, исполнителей) поскольку уровень информированности граждан о своих потребительских правах явно недостаточен: умело пользоваться

предоставленными Законом правами, а тем более их защитить, могут немногие .

Внесудебные механизмы защиты прав потребителей включают административный и частноправовой порядки действий. В соответствии с положениями статьи 40 Закона о защите прав потребителей и постановления Правительства РФ от 30.06.2004 г. № 322 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека» реализация административного механизма защиты прав потребителей возложена на Федеральную службу по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека и ее территориальные органы (далее — Роспотребнадзор)

Согласно статье 40 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей» в полномочия Роспотребнадзора входит:

1. организация и проведение проверок соблюдения изготовителями (исполнителями, продавцами, уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) требований, установленных международными договорами Российской Федерации, настоящим Законом, другими федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в области защиты прав потребителей (далее – обязательные требования), предписаний должностных лиц органа государственного надзора;
2. организацию и проведение проверок соответствия товаров (работ, услуг) обязательным требованиям, обеспечивающим безопасность товаров (работ, услуг) для жизни и здоровья потребителей, окружающей среды, предупреждение действий, вводящих потребителей в заблуждение, и предотвращение причинения вреда имуществу потребителей, установленным в соответствии с международными договорами Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
3. применение в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, мер пресечения нарушений обязательных требований, выдачу предписаний о прекращении нарушений прав потребителей, о прекращении нарушений обязательных требований, об устранении выявленных нарушений обязательных требований, привлечение к ответственности лиц, совершивших такие нарушения;
4. систематическое наблюдение за исполнением обязательных требований, анализ и прогнозирование состояния исполнения обязательных требований при осуществлении изготовителями (исполнителями, продавцами,

уполномоченными организациями или уполномоченными индивидуальными предпринимателями, импортерами) своей деятельности;

5. статистическое наблюдение в области обеспечения защиты прав потребителей, учет и анализ случаев причинения вреда жизни и здоровью потребителей, окружающей среде и имуществу потребителей, связанного с приобретением и использованием товаров (работ, услуг) с недостатками, опасных товаров (работ, услуг) либо с предоставлением потребителям несвоевременной, неполной, недостоверной и вводящей в заблуждение информации о товарах (работах, услугах);

6. ежегодное проведение анализа и оценки эффективности федерального государственного надзора в области защиты прав потребителей;

7. ежегодную подготовку на основании результатов деятельности, предусмотренной подпунктами 1 – 6 настоящего пункта, государственных докладов о защите прав потребителей в Российской Федерации в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Частноправовой механизм защиты прав потребителей реализуется в следующих формах.

1) Претензионная процедура. Ее суть заключается в следующем. Потребитель до обращения за разрешением конфликта в судебном или административном порядке вправе принять меры к его разрешению в досудебном, претензионном порядке путем направления обращения (устного или письменного) в организацию. В договоре об оказании услуг могут быть предусмотрены особенности претензионного порядка разрешения споров: предельные сроки рассмотрения претензий, адреса и номера телефонов для направления претензий.

2) Общественная защита. Такая защита осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами). Масштабы общественной защиты определены в статье 45 Закона о защите прав потребителей. Общественная защита включает право обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей, неопределенного круга потребителей 16 (статья 46 Закона о защите прав потребителей), представления интересов потребителя.

Органами местного самоуправления так же осуществляется защита прав потребителей. В пределах территории муниципальных образований органы местного самоуправления вправе согласно статье 44 Федерального Закона РФ «О защите прав потребителей»:

1. рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей;
2. обращаться в суды в защиту прав потребителей Судебная защита прав потребителей. В соответствии со ст. 17 Закона РФ «О защите прав потребителей» и ч.1 ст.11 Гражданского кодекса РФ защита прав потребителей осуществляется судом¹. Дела по защите прав потребителей относятся к категории гражданских дел, и порядок их производства во всех судах РФ определяется Гражданским процессуальным кодексом РФ и Законом «О защите прав потребителей».

Суд возбуждает гражданское дело по исковому заявлению либо по заявлению той организации, куда вы обратились за защитой своих прав. Любой гражданин вправе обратиться в суд за защитой нарушенных либо оспариваемых прав, свобод и законных интересов в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве (ч.1ст.3 ГПК РФ)

Вы можете подать исковое заявление только в тот суд, которому рассматриваемое дело может быть подсудно. Вы, как потребитель, можете подать исковое заявление по своему месту жительства, по месту нахождения ответчика или по месту причинения вам вреда (статья 17 п. 2 Закона РФ «О защите прав потребителей»).

Защита прав потребителей в сфере розничной торговли

Под торговлей понимается сфера деятельности, направленная на совершение сделок купли – продажи товаров. Потребитель, то есть физическое лицо, приобретающее, вступает со своими контрагентами в правоотношения, которые по своей природе являются гражданскими. Закон о защите прав потребителей называет субъекта обязанного перед потребителем – это продавец.

Для расширения рынка сбыта многие субъекты предпринимательской деятельности пользуются услугами различных посредников, поэтому с ними

приходится сталкиваться и потребителям. Это обстоятельство затрудняет защиту ими своих прав, так как продавцы, исполнители зачастую отказывают потребителям в удовлетворении их требований на том основании, что договоры заключались с посредниками или через посредников.

Таким образом, субъектами отношений при заключении договора розничной купли – продажи является продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, а также потребитель (покупатель), имеющий намерение приобрести товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью.

Отношения между покупателями и продавцами в сфере розничной торговли возникают при реализации договоров розничной купли – продажи отдельных видов продовольственных и непродовольственных товаров. Отношения по договору розничной купли – продажи с участием покупателя – гражданина и продавца регламентируются ГК РФ, а также Законом РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300 – 1 «О защите прав потребителей» и иными правовыми актами, принятыми в соответствии с ними. Нормы, установленные в них, прямо указывают на права и обязанности каждой стороны.

Верховный Суд РФ в пунктах 48 – 50 Постановления Пленума Верховного Суда РФ от 28 июня 2012 г. N 17 рассмотрел эту ситуацию и указал следующее: Разрешая дела по искам о защите прав потребителей, необходимо иметь в виду, что по общему правилу изготовитель (продавец) является субъектом ответственности вне зависимости от участия в отношениях по сделкам с потребителями третьих лиц (агентов). По сделкам с участием граждан – потребителей агент (посредник) может рассматриваться самостоятельным субъектом ответственности в силу статьи 37 Закона о защите прав потребителей, п. 1 статьи 1005 ГК РФ, если расчеты по такой сделке совершаются им от своего имени. При этом размер ответственности посредника ограничивается величиной агентского вознаграждения, что не исключает права потребителя требовать возмещения убытков с основного исполнителя (принципала).

Особенности защиты прав потребителей в сфере розничной торговли: В п. 3 ст. 492 ГК сказано, что к отношениям по договору розничной купли – продажи с участием покупателя – гражданина, не урегулированным настоящим Кодексом, применяются законы о защите прав потребителей и иные правовые акты, принятые в соответствии с ними. Аналогичная норма есть и в п. 3 статьи 730 ГК, которая

регулирует договор бытового подряда. Таким образом, законодатель подчеркивает то обстоятельство, что Закон о защите прав потребителей является специальным по отношению к ГК. Договор розничной купли – продажи относится к числу договоров, которые непосредственно регулируются Законом о защите прав потребителей. Кроме того, наиболее общие положения этого договора содержатся в ГК. По договору розничной купли – продажи продавец, осуществляющий предпринимательскую деятельность по продаже товаров в розницу, обязуется передать покупателю товар, предназначенный для личного, семейного, домашнего или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью (п. 1 статьи 492 ГК).

Из статьи 493 ГК следует, что договор розничной купли – продажи, как правило, считается заключенным в надлежащей форме с момента выдачи продавцом покупателю кассового или товарного чека или иного документа, подтверждающего оплату товара. Однако это не означает, что упомянутые документы можно рассматривать в качестве разновидности письменной формы договора – они лишь подтверждают факт заключения договора в устной форме.

Нарушение прав покупателя влечет за собой не только имущественную ответственность, но и компенсацию морального вреда, который выражается в физических и (или) нравственных страданиях, вызванных неисполнением или ненадлежащим исполнением договора розничной купли – продажи.

Анализируя действующее законодательство, в частности Закон о защите прав потребителей, к таким правам можно отнести:

- 1) Право потребителя на получение необходимой и достоверной информации о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. По отдельным видам товаров перечень и способы доведения информации до потребителя устанавливаются Правительством Российской Федерации.
- 2) Право на предоставление необходимой и достоверной информации об изготовителе (продавце), режиме его работы и реализуемых им товарах. Указанная информация в наглядной и доступной форме доводится до сведения потребителей при заключении договоров купли – продажи способами, принятыми в отдельных сферах обслуживания потребителей, на русском языке, а дополнительно, по усмотрению изготовителя продавца, на государственных языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации. В настоящий момент качество товаров подтверждается сертификатом соответствия,

исходя из обязанностей продавца по договору купли – продажи, проверка качества товара, передаваемого покупателю, лежит на продавце при приемке товара.

3) Право на приобретение качественного товара. Одним из важнейших прав потребителей является право на качество товаров. Чтобы быть востребованным, товар должен обладать полезными свойствами, удовлетворяющими определенные потребности человека. Следовательно, товар должен обладать набором характеристик, в совокупности способных удовлетворить потребности человека в определенной сфере его жизнедеятельности. Совокупность таких характеристик и является качеством товара.

4) Право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации был безопасен для жизни, здоровья потребителя, окружающей среды, а также не причинял вред имуществу потребителя. Требования, которые должны обеспечивать безопасность товара для жизни и здоровья потребителя, окружающей среды, а также предотвращение причинения вреда имуществу потребителя, 32 являются обязательными и устанавливаются законом или в установленном им порядке.

5) Право потребителя, в случае выявления существенных недостатков товара, предъявить изготовителю (продавцу, индивидуальному предпринимателю) требование о безвозмездном устранении таких недостатков. На практике потребитель чаще всего предъявляет требование об устранении недостатков проданного товара. В связи с этим важное значение имеет определение сроков, в течение которых эти недостатки должны быть устранены. Пунктом 1 статьи 20 Закона РФ «О защите прав потребителей» предусмотрено, если срок устранения недостатков товара не определен в письменной форме соглашением сторон, эти недостатки должны быть устранены продавцом незамедлительно, то есть в минимальный срок, объективно необходимый для их устранения с учетом обычно применяемого способа. Срок устранения недостатков товара, определяемый в письменной форме соглашением сторон, не может превышать сорок пять дней.

6) Права покупателей при передаче им товара ненадлежащего качества. Речь идет о случаях обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом.

Такие права установлены в статье 18 Закона о защите прав потребителей, согласно которой потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если иное не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору:

- потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);
- потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;
- потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;
- потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказаться от исполнения договора купли – продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

7) Право на обмен товара надлежащего качества. Об этом праве сказано в статье 502 ГК и статье 25 Закона о защите прав потребителей. При этом существуют товары, не подлежащие обмену.

8) Право на запрет включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителей. Общий запрет включения в договор условий, ущемляющих законные интересы потребителей, содержится в статье 16 Закона о защите прав потребителей, согласно которой условия договора, ущемляющие права потребителя по сравнению с правилами, установленными законами или иными правовыми актами Российской Федерации в области защиты прав потребителей, признаются недействительными. При этом если в результате исполнения договора, ущемляющего права потребителя, у него возникли убытки, они подлежат возмещению изготовителем (продавцом) в полном объеме.

9) Право потребителя на просвещение в области защиты прав потребителей, развитие правовой грамотности и правосознания потребителей, их осведомленности о характере, способах осуществления защиты прав потребителей и охраняемых законом интересов в административном и судебном порядке, а также доступ потребителей к юридической помощи. Право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в федеральные государственные образовательные стандарты и образовательные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

10) Право на судебную защиту и привлечение контрагента к ответственности.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ:

Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12 декабря 1993г.) (в ред. От 21.07.2014) // Российская газета. 1993.25 дек.

Руководящие принципы для защиты интересов потребителей (Приняты 09.04.1985 Резолюцией 39/248 на 106 - ом пленарном заседании Генеральной Ассамблеи ООН)

Гражданский кодекс Российской Федерации (часть вторая) от 26.01.1996 N 14 - ФЗ (ред. от 28.03.2017) // Собрание законодательства РФ, 29.01.1996, N 5, ст. 410

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 N 138 - ФЗ (ред. от 19.12.2016) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2017) // Собрание законодательства РФ, 18.11.2002, N 46, ст. 4532

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 N 195 - ФЗ (ред. от 07.06.2017) // Российская газета, N 256, 31.12.2001

Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996 N 63 - ФЗ (ред. от 07.06.2017) // Собрание законодательства РФ, 17.06.1996, N 25, ст. 2954