

ГОСУДАРСТВЕННАЯ ИНСПЕКЦИЯ РЕСПУБЛИКИ ТАТАРСТАН ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ
ГОСУДАРСТВЕННОГО КОНТРОЛЯ ЗА ПРОИЗВОДСТВОМ, ОБОРОТОМ И
КАЧЕСТВОМ ЭТИЛОВОГО СПИРТА, АЛКОГОЛЬНОЙ ПРОДУКЦИИ И
ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ
(Госалкогольинспекция Республики Татарстан)



СБОРНИК ЭССЕ

УЧАСТНИКОВ XI РЕСПУБЛИКАНСКОЙ
ОЛИМПИАДЫ ПО ТЕМЕ
«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»
СРЕДИ УЧАЩИХСЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНЫХ
ОРГАНИЗАЦИЙ



2023 год

Содержание:

<i>1. Вступительное слово</i>	4-5
<i>2. ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Минигулова Дина Ленаровна</i>	6-7
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» - Закиров Карим Ремович</i>	7-9
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Мингазова Исламия Ильясовна</i>	9-11
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» Талахова Владислава Денисовна</i>	11-13
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Степанова Вероника Павловна</i>	14-15
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» - Нургалиева Ралина Искандеровна</i>	16-17
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» Максумова Азалия Фаязовна</i>	18-19
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Косова Полина Сергеевна</i>	19-21
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» - Колесникова Анастасия Владимировна</i>	22-23
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» - Зиатдинова Эльвина Ильшатовна</i> ..	23-25
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Ахметзянова Алия Айратовна</i>	25- 28
<i>ЭССЕ НА ТЕМУ: «СОВРЕМЕННЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ В РЕАЛИЗАЦИИ СВОИХ ПРАВ В ГОД НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ В РОССИИ» - Нуриева Инзиля Васильевна</i>	28- 29

ЭССЕ НА ТЕМУ: «ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»- Новикова Софья Владимировна	30-32
ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Давлетишина Злата Эдуардовна	33-35
ЭССЕ НА ТЕМУ: «ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» - Шайхразиева Амира Ирекловна	35-36
ЭССЕ НА ТЕМУ: «ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ» - Мухаметшин Дамир Рустемович	37-38
ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ ПО: «КУЛЛАНУЧЫЛАР ХОКУКЫН ЯКЛАУНЫ ТЭЭМИН ИТҮ ӨЛКӘСЕНДӘ ЦИФРЛЫ ТЕХНОЛОГИЯЛӘР» - Зиатдинов Риман Радик улы	39-41
ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ ПО ТЕМЕ: «КУЛЛАНУЧЫ ХОКУКЫНЫҢ ИҖТИМАГЫЙ ЯКЛАНУЫ АҢЛАТМАСЫ ҺӘМ ЭЧТӘЛЕГЕ» - Сафин Ильмир Булат улы	41-43
ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ ПО ТЕМЕ: «РОССИЯДӘ ФӘН ҺӘМ ТЕХНОЛОГИЯЛӘР ЕЛЫНДА ХӘЗЕРГЕ ЗАМАН КУЛЛАНУЧЫСЫНЫҢ ХОКУКЛАРЫН ТОРМЫШКА АШЫРУ»- Гирфанова Нәзилә Радик кызы	43-45
3. Информация о победителях и призерах олимпиады по теме «Защита прав потребителей» за 2023 год и победителях за 11 лет	46-48
4. Фото участников и этапов олимпиады	48-57
5. Сканворд - Задание №1	59
Сканворд - Задание №2	59-60
6. Цитаты известных людей о важности знаний.....	61-62
7. Справочная информация	63





Дорогие читатели!

Вы держите в руках сборник лучших творческих работ Олимпиады по теме «Защита прав потребителей» 2023 года. Организатором проведения Олимпиады выступила Госалкогольинспекция Республики Татарстан. Проведение подобных олимпиад уже вошло в традицию: эта олимпиада стала одиннадцатой по счету.

Как известно, в Республике Татарстан принята целевая программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2025 годы», Госалкогольинспекция Республики Татарстан является координатором данной программы. Одним из важнейших ее направлений является деятельность по повышению потребительской грамотности, в том числе проведение олимпиады по основам потребительских знаний для учащихся средних учебных заведений.

В 2023 году участниками Олимпиады по теме «Защита прав потребителей» стали около 8 тысяч школьников, а в творческом этапе Олимпиады приняло участие около 300 работ конкурсантов. Участники в зависимости от выбранной темы эссе делились размышлениями о понятии и содержании публичной охраны прав потребителей, о внесудебном порядке защиты прав потребителей, его роли и особенностях в восстановлении

нарушенных прав. Часть школьников выбрала тему, связанную с цифровыми технологиями в сфере обеспечения защиты прав потребителей и делилась мнениями, как можно совершенствовать эту деятельность при онлайн-покупках.

Очень интересен был опыт представления участниками конкурса эссе на своём родном, татарском языке, считаю, что такие знания, несомненно, способствуют гармоничному развитию личности.

Многие участники в своих сочинениях поделились личными, бытовыми историями, связанными с защитой прав потребителей, рассказали о том, насколько актуально и важно – быть грамотным в области защиты прав потребителей, как благодаря полученным новым потребительским знаниям они смогли уверенно помочь в отстаивании и защите нарушенных потребительских прав своим близким, друзьям.

Нас радует, что большинство участников продемонстрировали высокий уровень знаний в области потребительского законодательства. Действительно, в период подготовки к написанию эссе школьники обращались к различным источникам права. Сочинения показали высокое мастерство владения словом, умение выражать мысли и передавать эмоции. Полагаю, жюри было не просто определить победителей и призеров. Я уверен, что в этом конкурсе нет проигравших, все участники – победители. Мы все являемся потребителями и должны иметь представление о своих правах. Знание основ потребительского законодательства с каждым днем приобретает все большую значимость.

Благодарю участников Олимпиады по теме «Защита прав потребителей» за интересные творческие работы. Выражаю искреннюю благодарность педагогам, родителям и наставникам. Ваши знания, терпение и любовь к детям и своему делу – основа успешности учащихся, школы и нашего общества в целом! Вы по праву можете гордиться достижениями своих детей и учеников! Дальнейших творческих успехов вам, добра и вдохновения! Будем продолжать в том же духе!

***Руководитель Госалкогольинспекции
Республики Татарстан
Ж.Ю.Ахметханов***

ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Минигулова Дина Ленаровна

МБОУ «Центр образования – Гимназия №57 «Притяжение»

г.Набережные Челны

«**В**стать. Суд идет» - как часто мы слышим эти слова просматривая художественные или документальные фильмы. По телевидению постоянно показывают передачу «Час суда», где разгораются нешуточные конфликты и страсти между участниками. Да, это время, эмоций, стресс. А можно ли решить вопрос, в нашем случае, в сфере защиты прав потребителей, не доводя до суда? Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон) говорит нам-да! Все люди являются потребителями и каждый день по несколько раз мы совершаем договора о заключении купли-продажи, и очень важно при этом что бы недобросовестные продавцы не злоупотребляли своими правами и не продали некачественный товар или не оказывали некачественную услугу. В данной ситуации начинает действовать Закон. Он предполагает несколько способов защиты прав потребителей.

Первый способ - защита своих прав в судебном порядке. На мой взгляд удобнее и проще пользоваться вторым способом - внесудебный или досудебный способ - когда потребитель может решить этот вопрос с продавцом, не прибегая к судебным разбирательствам. Я думаю, что это более удобный и выгодный способ и для продавца, и для потребителя.

Начнем с самой простой ситуации: приобретен товар ненадлежащего качества, обращаемся к статье 18 Закона, где у покупателя появляется перечень прав по замене товара, возврата уплаченной суммы и т.д. При этом, как показывает мой опыт, нужно это правильно аргументировать, разговор должен быть вежливый и уважительный.

Если же к товару нет никаких претензий, он качественный, но не подошел по форме, фасону, расцветке, габаритам в таких случаях работает статья 25 Закона потребитель имеет право на обмен на аналогичный товар. В этом случае очень важно знать в каких случаях потребитель имеет право на обмен товара.

Как показывает опыт нашей семьи в большинстве случаев продавцы прекрасно знают закон, идут на встречу и эти вопросы решаются мирно. Досудебная защита прав потребителей начинает действовать тогда, когда продавец отказывается удовлетворять законные требования потребителя, в данной ситуации потребителю придется составить претензию, где необходимо четко сформулировать свои требования с дополнительными ссылками на действующее

законодательство - право и ответственность потребителей. В каких же случаях можно писать претензию? Такие случаи как: если приобретен некачественный товар, имеющий гарантийный срок и обладающий дефектами; если дефект товара не был обнаружен при процессе покупки; если возникли проблемы в эксплуатации изделия в течение гарантийного срока.

Внесудебный порядок защиты прав потребителей имеет особую актуальность в связи с тем, что многие сейчас пользуются интернет-покупками. Ее особенностью является то, что у нас - у покупателей отсутствует возможность непосредственного ознакомления с товаром в момент принятия решения покупки. В данном случае закон обязывает продавца предоставить информацию об основных потребительских свойствах товара, о порядке и сроках возврата. В моей жизни была такая ситуация, когда мы с мамой выбрали платье на интернет-площадке «Авито». Получив доставку увидели, что платье не соответствует указанному на сайте размеру. В переписке с продавцом на основании наших прав, как потребителя мы потребовали вернуть уплаченную сумму, т.к. платья, соответствующего размера не оказалось. Деньги нам были возвращены в течении законного срока. В данном случае, нами был использован внесудебный порядок защиты своих прав, как потребителей в форме самозащиты.

Из всего вышесказанного, мы можем совершить вывод, что инциденты между продавцом и покупателем не обязательно улаживать через суд, есть большое количество методов разрешить конфликт по другому и в следствии прийти к компромиссу с обеих сторон. Внесудебное устройство поможет упорядочить конфликт, возникший между продавцом и потребителем, без обращения в суд, что поможет сберечь время и прийти к компромиссу самостоятельно. Очень хочется, чтобы споры между продавцом и покупателем не переходили в стадию «Встать. Суд идет».



ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Закиров Карим Ремович

ОИШ «Университетская» Елабужского института (филиала) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Казанский (Приволжский) федеральный университет»

Сейчас идет волна развития цифровых технологий. С их помощью хранят, обрабатывают и передают данные. Сейчас цифровые технологии используют в разных сферах: бизнесе, образовании, медицине, логистике – практически везде и они облегчают выполнение определённых действий. Нашу жизнь нельзя представить без них. Так же цифровые технологии не обошли стороной сферу обеспечения защиты прав потребителей. Ведь эти технологии

позволяют значительно упростить получение информации, а также ускорить процесс разрешения споров и защиты интересов потребителей.

Цифровые технологии позволяют посещать электронные ресурсы, которые содержат информацию о правах потребителей и способах их защиты. К таким ресурсам относятся веб-сайты, мобильные приложения и социальные сети. Там потребители могут получить информацию о своих правах, особенностях товаров и услуг, о том, как правильно оформить претензию или жалобу.

Цифровые технологии также позволяют организовать онлайн-консультации с экспертами по защите прав потребителей или горячую линию, позвонив на которые можно узнать ответ на интересующий вас вопрос и узнать порядок действий в случившейся ситуации. Это позволяет потребителям получать оперативную и квалифицированную помощь, не выходя из дома. Тем самым, экономить свое драгоценное время и деньги. Ведь ещё нужно учитывать тот факт, что не у всех есть доступ к определенным специалистам (например, они могут проживать в деревнях).

Благодаря современным технологиям, можно значительно облегчить процесс оформления претензий и жалоб. Во-первых, можно найти образцы претензий и жалоб в интернете или в разговоре с консультантом. Уверен, что многие даже не знают, как выглядят эти документы. Во-вторых, потребители могут оформить свое недовольство онлайн, что значительно ускорит процесс рассмотрения вопроса и принятия решения. И, в-третьих, можно написать о своем недовольстве в социальных сетях, результат от этого иногда получается даже эффективнее, чем официальные претензии и жалобы.

Одной из приоритетных областей цифровых технологий является получение знаний в сфере защиты прав потребителей. Интернет полон обучающих вебинаров, видео и книг, направленных на повышение грамотности в данной области. Не надо ходить по магазинам и библиотекам, чтобы найти книгу, статью или документы из судебной практики, ведь будет легче найти его онлайн версию в интернете.

Но не все так гладко как кажется, ведь даже у самой продуманной идеи есть определенные недостатки, и защита прав потребителей не стала исключением. Смысл заключается в том, что цифровые технологии предоставляют потребителям новые возможности для защиты своих прав и интересов, но в то же время создают новые вызовы и проблемы. Одним из ярких примеров является то, что использование интернета может привести к распространению ложной информации и созданию «пузырей» дезинформации о добросовестных продавцах. Другим аспектом является необходимость обеспечения безопасности личных данных потребителей при использовании цифровых технологий. Это включает в себя защиту от мошенничества, кражи личных данных и других видов киберпреступлений.

Часто процесс защиты прав потребителей является сложным и длительным, особенно если он связан с юридическими процедурами. И люди не всегда готовы отстаивать свои права опасаясь долгих и сложных процедур, тем самым боясь потерять свое время. Ведь легче смириться с неисправным товаром или не качественно выполненной работой. В данном случае, цифровые технологии должны упростить жизнь, но на самом деле есть и подводные камни. Одна из главных проблем использования цифровых технологий заключается в недостатке информации о потребительских правах и обязанностях. Многие потребители не знают своих прав и не умеют их отстаивать, что приводит к нарушению их прав и


интересов. Информация, которая дается в интернете на эту тему не верифицирована, и таким образом, нет гарантии того, что она является нужной и правдивой. В интернете достаточно информации о том, какие права есть у потребителей и как их можно защитить, но всплывает следующий вопрос: «а надежны ли они?». Большое количество вопросов и изобилие информации порождает лишь чувство недопонимания.

Также существует проблема недостаточной информированности потребителей о том, какие именно цифровые инструменты существуют для защиты их прав. Кроме того, некоторые потребители могут испытывать затруднения при использовании цифровых технологий из-за недостаточного уровня компьютерной грамотности или технической сложности некоторых инструментов.

Я считаю, что цифровые технологии играют значительную роль в сфере защиты прав потребителей, предоставляя эффективные инструменты и механизмы для обеспечения и укрепления прав и интересов потребителей. Благодаря интернет-технологиям, потребители имеют доступ к обширной информации о товарах и услугах, что позволяет им принимать обоснованные решения и делать осознанный выбор и возможность быстрого реагирования на нарушения прав потребителей.

Однако, следует учитывать и потенциальные риски, связанные с использованием цифровых технологий, такие как проблемы конфиденциальности, безопасности личных данных и возможное злоупотребление со стороны компаний. Для решения этих проблем необходимо развивать и совершенствовать законодательство, регулирующее использование персональных данных, а также повышать уровень цифровой грамотности населения.

В целом, цифровые технологии представляют собой мощный инструмент для укрепления защиты прав потребителей и формирования более справедливых и равных рыночных отношений. Вместе с тем, важно продолжать исследования и разработку новых методов и подходов для обеспечения эффективной защиты прав потребителей в цифровой среде.



ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Мингазова Исламия Ильясовна

***МБОУ «Большеметескинская средняя общеобразовательная школа
им. Ф.Хусни» Тюлячинского муниципального района РТ***

Основным гарантом прав потребителей является Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон). В нашей стране этот Закон был принят в 1992 году.

Читая основные положения Закона, я узнала, как можно охранять и реализовать фундаментальные права и законные интересы потребителей, таких как, право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, право на безопасность жизни и здоровья, право потребителей на информацию, право

потребителей на просвещение, государственную и общественную защиту. Кроме этого интересно было узнать, как Закон определяет механизмы, позволяющие обеспечивать эффективную охрану прав граждан на потребительском рынке, это:

- внесудебный порядок защиты прав потребителей;
- судебная защита прав потребителей.

Внесудебные механизмы защиты прав потребителей включают административный и частноправовой порядки действий. В соответствии с положениями статьи 40 Закона и постановления Правительства Российской Федерации от 30.06.2004 №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 – Роспотребнадзор.

Как же потребителю защитить свои права в внесудебном порядке?

Во-первых, надо установить факт нарушения. Нельзя просто сказать, что товар или услуга некачественные, нужно установить, что именно в их потребительских свойствах не соответствует норме. Чаще всего это разные факторы, исключающие или сильно затрудняющие использование. Основные нарушения, из-за которых можно предъявить продавцу претензию: у товара истек срок годности, товар не подошел по размеру, распакован, обувь или перчатки от разных пар, неравномерно окрашен, другие аналогичные нарушения; товар бракованный – не работающий прибор, неправильно сшитые вещи; плохое обслуживание в парикмахерской, ресторане или химчистке. Причем права потребителей защищаются независимо от того, в каком магазине была куплена вещь – в обычном магазине или в интернете.

Во-вторых, с начала нужно попробовать уладить дело миром – взять негодную покупку и сходить в магазин, в котором она была сделана. Вежливо изложить претензии продавцу или менеджеру, показать, почему вещь непригодна к использованию, попросить заменить товар или вернуть деньги. Если сотрудники магазина оформят возврат или замену, инцидент будет исчерпан.

Так произошло и при моем случае. В поисках кроссовок я пришел в магазин. Менеджер спортивного магазина предложил мне кроссовки для бега, уверяя, что они качественные. Оказалось, при первой же тренировке в спортзале, что они очень скользят. Основа подошвы была не на резиновой основе, есть опасность получить травму. С чеком в руках я вернулась в магазин и мне мирно вернули деньги.

Если работники торговой точки отказываются возвращать деньги или менять товар, нужно составить письменную претензию. Описывая сущность претензии, потребитель указывает, какие конкретно проблемы у него возникли, когда они проявились и при каких обстоятельствах.

Требования потребителя представляют собой перечень действий, которые, по мнению потребителя, продавец (изготовитель, исполнитель) должен совершить, чтобы восстановить нарушенные права потребителя.

В соответствии со ст.22 Закона претензия должна быть рассмотрена и удовлетворена в течение десяти дней со дня ее предъявления. В случае если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывают потребителю в удовлетворении претензии, он обязан отправить потребителю мотивированное решение своего отказа.

Жалоба по защите прав потребителя делается в двух экземплярах — один передается в магазин, на втором сотрудники, принявшие претензию, должны поставить отметку о принятии. Если работники магазина отказываются принять претензию, ее нужно отправить почтой с уведомлением о вручении и описью вложения. В тех случаях, когда претензия касается просроченных продуктов, их следует отнести в Роспотребнадзор, написать заявление на имя руководителя и попросить провести экспертизу и проверку.

Претензия составляется в произвольной форме, главное, чтобы там были указаны ФИО заявителя, причины обращения, предъявляемые требования и сроки их исполнения. К претензии нужно приложить копии документов, подтверждающих факт покупки товара именно в этом магазине: чеков, квитанций, гарантийных талонов.

В статье 18 Закона говорится о порядке и условиях проведения досудебной экспертизы. Помимо экспертизы, проводимой продавцом, потребитель вправе провести независимую экспертизу, результаты которой более объективны.

Если после рассмотрения претензии, потребитель и продавец (исполнитель, изготовитель) не пришли к решению, которое устраивает их обоих и каждая из сторон считает, что в данной ситуации Закон находится на её стороне, досудебная стадия заканчивается и наступает следующая стадия процесса защиты прав потребителей — судебная защита.

Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования споров позволяет в более короткие сроки восстановить нарушенное право потребителя, предусматривает самостоятельный для всех сторон, добровольный порядок урегулирования разногласий. Следует отметить, виновная сторона добровольно признает допущенные ею нарушения прав потребителя и, что самое главное, необходимость возместить другой стороне причиненный ущерб путем возможных действий, прямо указанных в статье 18 Закона.

По-моему, положительным моментом внесудебного порядка рассмотрения претензий потребителя и восстановления нарушенных прав является избегание судебных расходов, а также разгрузка судебной системы соответствующего уровня.

Таким образом, обладая необходимой информацией по защите прав потребителей и юридически значимых фактов о товаре, потребитель обеспечивает возможность свободного и правильного выбора нужных товаров, а при необходимости защиты своих прав во внесудебном порядке.

ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Талахова Владислава Денисовна

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов» Бугульминского муниципального района РТ

Для начала мы должны углубиться в понятие «Публичная охрана прав потребителей». Для определения сущности категории «публичная

защита прав потребителей» следует вначале пояснить, что в юридической литературе данную категорию выделяют как публичную охрану прав потребителей. Охрана же включает в себя и защиту прав, и комплекс мер, направленных на нормальное осуществление права, недопущение его нарушения.

Все больше убеждаюсь в том, что уже постепенно нужно обладать даже немножко юридическими знаниями. Что они нам дадут? Например, знания о понятии публичной охраны прав потребителей дают нам возможность узнать каким образом охраняются наши потребительские права и куда мы можем обратиться в случае нарушений прав потребителей.

Публичная защита прав потребителей представляет собой правовую защиту, прав потребителей прав неопределенного круга потребителей, то есть всех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей. Публичная защита подразделяется на два самостоятельных вида: государственная защита прав потребителей и общественная защита прав потребителей.

Каким же образом охраняются наши потребительские права, и куда мы можем обратиться в случае их нарушения?

Государственный контроль и надзор в области защиты прав потребителей выполняет такие функции:

- проверка соблюдения изготовителями обязательных требований Российской Федерации, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, а также обязательных требований к товарам (работам, услугам);

- принятие мер по приостановлению производства и реализации товаров (выполнения работ, оказания услуг), которые не соответствуют обязательным требованиям (в том числе с истекшим сроком годности);

- обращение в суд с заявлениями в защиту прав потребителей, а также с заявлениями о ликвидации изготовителя (исполнителя, продавца) о прекращении деятельности индивидуального предпринимателя за неоднократное или грубое нарушение установленных законами Российской Федерации о защите прав потребителей.

В настоящее время функции по контролю и надзору в сфере защиты прав потребителей осуществляет Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая имеет следующие полномочия:

- 1) осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области обеспечения санитарно-эпидемиологического благополучия населения, защиты прав потребителей и в области потребительского рынка, в том числе:

- 2) устанавливает причины и выявляет условия возникновения и распространения инфекционных заболеваний и массовых неинфекционных заболеваний (отравлений).

Второй вид публичной защиты прав потребителей – общественная защита закреплена в статье 45 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей». Граждане для осуществления своих уставных целей вправе:

- участвовать в разработке обязательных требований к товарам (работам, услугам).

- вносить в органы прокуратуры материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство товаров, не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям.

– обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей.

Ярким примером организации публичной защиты прав потребителей в Республике Татарстан является Союз потребителей Республики Татарстан - одна из крупнейших потребительских организаций в России, которая представляет и защищает интересы потребителей. Ежедневная защита прав потребителей в Казани и других городах Республики Татарстан помогает населению консультацией, проверкой соблюдения правил торговли и бытового обслуживания, составлением претензий и исков.

По своему личному опыту я могу доказать, что понятие публичной охраны прав потребителей действительно является способом защиты этих прав.

Однажды моя тетья приобрела холодильник по цене 25000 рублей. Оплата товара была подтверждена товарным чеком. Через шесть месяцев, во время гарантийного срока, холодильник сломался. Тетья обратилась в гарантийную мастерскую с просьбой устранить дефект, но из-за отсутствия необходимых деталей устранить дефект мастер не смог, а когда будут нужные детали, было неизвестно. Таким образом, этот недостаток не мог быть устранен без соразмерных затрат времени и относится к существенным и моя тетья имела право на замену холодильника на такой же холодильник другой марки. Тогда, спустя пару дней, тетья обратилась к продавцу с просьбой произвести замену неисправного холодильника на товар другой марки с перерасчетом цены, однако в удовлетворении ее законной просьбы ей было отказано и было предложено ждать поступления необходимых деталей в гарантийную мастерскую, в целях ремонта холодильника. Действиями продавца тетье был причинен моральный вред – поскольку работники магазина грубо с ней разговаривали и отказались в добровольном порядке удовлетворить законные требования. Тетья была вынуждена обратиться в Совет потребителей Республики Татарстан с просьбой помочь составить исковое заявление о замене товара ненадлежащего качества и компенсации морального вреда. Совет помог моей тетье составить исковое заявление и отправить его в суд. Таким образом, суд обязал магазин произвести замену неисправного холодильника на товар надлежащего качества.

Выводом стало то, что публичная охрана прав потребителей дает нам возможность узнать каким образом охраняются наши потребительские права, и куда мы можем обратиться в случае их нарушения.



ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Степанова Вероника Павловна

*МБОУ «Больше-Маиляковская средняя общеобразовательная школа»
Рыбно-Слободского муниципального района РТ*

*«Быть добрым совсем нетрудно: трудно быть справедливым»
Виктор Мари Гюго*

Мир сегодня – это одно большое постиндустриальное общество, где основной жизни и движущей силой человечества является предоставление и оказание различных услуг. Будь то общественный транспорт, где водители и кондуктор организации предлагают вам свои услуги перевозок; будь то магазины одежды, где на каждом шагу вас поджидает опытный консультант-продавец, которому нужно продать вам какой-нибудь товар, потому что у магазина есть план продаж.

Каждый, кто оказывает услугу – это в той или иной степени продавец, а того, кто пользуется этими услугами, называют потребителями.

Отношения между этими двумя субъектами регулируются Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей» и другими нормативно-правовыми актами, что помогает поддерживать стабильность и защищенность сторон внутри данных связей. Да, бывают ситуации, где требуется выяснить, на чьей стороне правда и лучше это сделать на самых ранних этапах проявления конфликта, ибо в дальнейшем развитии событий может привести к серьезным последствиям. По этой причине существуют внесудебные порядки, которые могут прервать цепь тяжелых последствий на начальных этапах конфликта, где требуется защита прав потребителей.

Внесудебный порядок защиты прав потребителей – это механизм решения споров и восстановления нарушенных прав потребителей без обращения в суд. Он представляет собой альтернативу судебному разбирательству и позволяет быстро и эффективно решить спор между потребителем и поставщиком товаров или услуг.

Роль внесудебного порядка защиты прав потребителей заключается в том, чтобы обеспечить быстрое и справедливое разрешение спора между сторонами. Он позволяет избежать длительного и затратного судебного процесса, а также уменьшает нагрузку на суды. Внесудебный порядок также способствует укреплению доверия потребителей к бизнесу, поскольку показывает, что компании готовы решать проблемы своих клиентов без привлечения к ним суда.

Особенностью внесудебного порядка защиты прав потребителей является его добровольный характер. Участие в нем осуществляется по согласию обеих сторон, что позволяет им самим выбирать способ разрешения спора. Это дает возможность сторонам найти компромиссное решение и сохранить взаимоотношения, что может быть особенно важно в случае, когда они являются долгосрочными партнерами.

Внесудебный порядок защиты прав потребителей имеет несколько форм, включая переговоры, медиацию, арбитраж и консультации.

Переговоры – это процесс, в ходе которого стороны пытаются достичь взаимовыгодного соглашения путем обсуждения и выработки компромиссных решений. Примером данной ситуации является обнаружение потребителем брака в

купленном строительном материале, где после обращения потребителя с устной претензией к продавцу было решено заменить некачественный материал качественным.

Медиация – это процесс, в ходе которого независимое третье лицо (медиатор) помогает сторонам найти взаимоприемлемое решение спора.

Пример: после долгих споров между подрядчиком и заказчиком по вопросу строительства дома о качестве установки пластиковых окон гражданин с юридическим образованием призвал их сесть за стол переговоров, где они пришли к компромиссу.

Арбитраж – это процесс, в ходе которого независимое третье лицо (арбитр) принимает окончательное решение по спору, которое обязательно для сторон.

Консультации – это процесс, в ходе которого юрист или другой эксперт предоставляет сторонам информацию и рекомендации по правовым вопросам. На сегодняшний день, нам рядовым гражданам, полезные советы, консультации по возникающим вопросам предоставляются Комитетом по защите прав потребителей, специалистами Роспотребнадзора. Граждане, участвуя в выездных встречах со специалистами данной организации, на месте могут получать грамотные консультации, для решения вопроса во внесудебном порядке.

Особенностью внесудебного порядка защиты прав потребителей так же является его гибкость и адаптивность. Он может быть применен в различных ситуациях и с учетом особенностей каждого конкретного случая. Например, в случае мелких споров и незначительных нарушений прав потребителей, переговоры или медиация могут быть наиболее эффективными способами разрешения спора. Случай в магазине одежды: продавец отказывается от приема товара надлежащего качества, когда прошло всего 7 дней с момента покупки, вместо должных 14. После объяснения третьим лицом об обязанности принятия товара или замены, спор будет разрешен. В случае более серьезных споров или нарушений прав потребителей, когда требуется принятие окончательного решения, арбитраж может быть предпочтительным вариантом.

Однако, несмотря на все преимущества внесудебного порядка защиты прав потребителей, он имеет и свои ограничения. Во-первых, он может быть неэффективным в случаях, когда одна из сторон не желает участвовать в процессе или не согласна с предлагаемыми условиями разрешения спора. В таких случаях судебное разбирательство может быть неизбежным. Во-вторых, внесудебный порядок может быть неэффективным в случаях, когда стороны имеют разные правовые позиции или споры имеют сложный характер. В таких случаях требуется участие специалистов или экспертов, что может быть недоступно в рамках внесудебного порядка.

Таким образом, внесудебный порядок защиты прав потребителей играет важную роль в восстановлении нарушенных прав. Он предоставляет потребителям доступную и быструю возможность защиты своих прав без обращения в суд. Внесудебный порядок является эффективным инструментом, который помогает установить равновесие между потребителями и поставщиками товаров и услуг, а также способствует развитию доверия на рынке. Однако, он не может полностью заменить судебные процессы и должен рассматриваться как дополнительный инструмент в защите прав потребителей.



ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Нургалиева Ралина Искандеровна

МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района РТ

«Один в поле – не воин»

Русская народная пословица

В качестве эпиграфа к своему сочинению я взяла русскую народную пословицу «Один в поле – не воин», так как она в полной мере отражает положение потребителя в современном правовом поле. Действительно, если бы не существовало государственных специализированных и общественных организаций, уполномоченных органов по защите прав потребителей, созданных для того чтобы потребитель не остался со своими проблемами «один на один», покупатели и вовсе не знали бы, какими правами они обладают, не говоря уже об их защите. В современных условиях публичная охрана прав потребителей представляет собой совокупность мер и институтов, направленных на защиту интересов и прав потребителей, а также на установление и соблюдение правил, обеспечивающих безопасность и качество товаров и услуг. Эта система включает в себя законодательные нормы, органы государственного контроля, правовую и информационную поддержку потребителей. Важной составляющей публичной охраны прав потребителей является пропаганда среди населения основных положений законодательства в области защиты прав потребителей. В газетах можно увидеть колонки, разъясняющие права потребителя, на телевидении - передачи, в интернете можно прочесть законы и постановления правительства. К примеру, в моей семье зачастую читают газету «Вестник потребителя Татарстана».

Согласно главе 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее - Закон), публичная охрана делится на государственную и общественную. Государственная защита прав потребителей является официальным механизмом, который обеспечивается законодательством и действует через федеральные органы исполнительной власти, в то время как общественная защита представляет собой активную гражданскую позицию и включает различные формы общественной деятельности для защиты и пропаганды прав потребителей.

Исходя из положений данной главы, рассмотрим особенности государственной защиты. Итак, на территории Российской Федерации с целью предотвращения нарушений прав потребителей уполномоченными федеральными органами исполнительной власти осуществляется федеральный государственный надзор, который включает в себя, согласно статьи 40 Закона, организацию и проведение различных проверок, а в случае выявления недобросовестной или опасной деятельности они принимают меры в соответствии с законодательством и др. Также государственная защита может осуществляться органами местного самоуправления согласно 44 статье Закона. Таким образом, у потребителей есть несколько уровней защиты, что обеспечивает эффективность и надежность защиты их прав. Примерами деятельности государства в данной сфере является введение технического регламента, государственных стандартов, системы маркировки (к примеру, Честный знак). Все действия направлены для защиты

интересов потребителей на приобретение качественного товара. Также на следующем примере можно показать, как государство стоит на защите прав потребителей. В период пандемии в 2020 году Министерство торговли и предпринимательства Республики Татарстан провело обширные проверки и анализ цен на медицинские маски в регионе. Обнаружив случаи незаконного повышения цен, государственные органы выявили нарушителей и привлекли к ответственности, тем самым обеспечив защиту прав потребителей.

Согласно 45 статье Закона граждане вправе на добровольной основе объединяться в общественные объединения потребителей. Потребительское движение в России стало зарождаться в 80-ых годах 20 века. Первая общественная организация по защите прав потребителей в Татарстане появилась в 1988 году. На данный момент в нашей республике защиту прав потребителей осуществляют такие союзы как:

- Региональное отделение Объединения Потребителей России в Республике Татарстан
- Общественная организация Республики Татарстан «Защита прав потребителей»
- Региональная общественная организация «Союз потребителей Республики Татарстан» и другие.

Не говоря уже о повышении правовой культуры населения, деятельность данных общественных союзов действительно ведет эффективную политику по борьбе с некачественной продукцией на рынке республики. К примеру, по иску союза потребителей Татарстана в 2015 году ЗАО «Тандер», ныне известный, как магазин «Магнит», был обязан прекратить реализацию сливочных масел некоторых производителей, так как под видом масла продавался растительный аналог.

Общественная защита прав потребителей играет значимую роль в дополнении государственных механизмов. Общественные объединения и организации по защите прав потребителей в Татарстане работают активно, служат голосом потребителя и могут быстрее выявлять и реагировать на нарушения. Однако деятельность общественных организаций не может быть полностью эффективной без государственной защиты прав потребителей, так как государство предоставляет правовую основу для защиты и регулирования прав потребителей, в рамках которых и действуют общественные организации. Более того, государство имеет полномочия для контроля и наказания нарушителей. Таким образом, публичная охрана прав потребителей является неотъемлемой частью экономической системы современного общества. Она направлена на сбалансирование интересов производителей и потребителей, защиту прав и интересов потребителей, а также обеспечение безопасности и качества товаров и услуг.

В завершении хочу сказать, что защита прав потребителей – это командная работа, в которой главные роли выполняет команда государственных органов и активные общественные организации. В таких условиях потребители могут спокойно участвовать в рыночных отношениях. Государство и общественные организации готовы сразиться за нас, отстаивая наше право на надежность, безопасность и качество, потому что они знают, что «один в поле не воин».



ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Максумова Азалия Фаязовна

МБОУ «Черемшанский лицей» Черемшанского муниципального района РТ

Цифровые технологии быстрыми темпами внедряются в нашу повседневную жизнь. Производители и продавцы, предлагающие товары, оказывающие какие-либо услуги, понимают, что именно использование цифровых технологий дает им конкретные преимущества по сравнению с другими.

Давайте с вами рассмотрим факты из нашей повседневной жизни. Раньше, чтобы купить какой-либо товар, необходимо было пойти в магазин, причем не всегда в удобное для нас время. Так как моя семья живет в сельской местности, бытовая техника покупалась в магазинах, расположенных в ближайших к нам городах. А теперь мои родители покупают необходимые товары через онлайн приложения этих же магазинов. Для моей семьи здесь сразу несколько преимуществ:

- возможность получить на виртуальной площадке информацию о цене, технических характеристиках товара, не выходя из дома;
- возможность онлайн оплаты через мобильные приложения банков;
- уменьшение транспортных расходов семьи;
- возможность просмотра отзывов покупателей данного товара, чтобы оценить все плюсы и минусы предстоящей покупки;
- возможность покупки необходимого товара по акции.

А самому продавцу цифровые технологии дают, прежде всего, увеличение продаж за счет упрощения коммуникации между продавцами и покупателями. Такая форма торговли снижает до минимума количество посредников, а значит, дает возможность устанавливать конкурентные цены на местах и увеличивать свою прибыль.

Но соответственно возникают и некоторые недостатки, такие как:

- невозможность оценить по картинке, представленной на виртуальной площадке, товар так же, как при реальном контакте;
- проблемы, которые могут возникнуть при гарантийном обслуживании;
- проблемы, связанные с возвратом товара.

Кроме покупок товаров в Интернете, мое окружение приобщилось и к онлайн оплате жилищно-коммунальных услуг, покупке билетов на междугородние перевозки, концерты, выставки и многих других услуг. И это, согласитесь, очень удобно. Так, отдыхая на зимних каникулах в городе Москва, я с сестрой, используя Пушкинскую карту, смогли приобрести билеты в Третьяковскую галерею в онлайн приложении, минуя большие очереди в кассу.

Информация, на что должен прежде всего обращать внимание потребитель при использовании интернет-сайтов изготовителей и продавцов, предоставляющих товары и услуги, представлена в Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 года N2300-I (с последними изменениями от 04.08.2023г.).

С развитием технологий, меняются и сами методы предоставления информации. Так, например, использование Q-кодов, направляет нас сразу на необходимую страничку сайта продавца, либо позволяет нам сделать моментальную оплату без ввода необходимых реквизитов в онлайн-приложениях

банков. Также на рынке появилось большое количество продавцов онлайн-консультаций как юридического характера, так и связанных с телемедициной.

Но для меня, как потребителя, важным критерием при выборе цифровых технологий, является также и безопасность их применения. То есть, я должна быть уверена в защите моих конфиденциальных данных, информации по моим сделкам и договорам купли-продажи. Все чаще в средствах массовой информации говорится о том, что растет количество преступлений в цифровой среде. Похищаются личные данные, взламываются личные кабинеты, пароли и совершаются преступные операции в пользу третьих лиц.

Таким образом, совершая какие-либо покупки в цифровой среде, необходимо выбирать проверенных продавцов, проверить статус продавца (например, зная ИНН, ОГРН или ОГРНИП и адрес местонахождения организации, можно проверить её статус на открытых ресурсах, в том числе сайте налоговой инспекции), изучить отзывы, проверить страницы в социальных сетях, сравнить цены, совершать покупки только на защищенных сайтах, использовать опцию «безопасная оплата», не сохранять реквизиты банковских карт на сайтах.

Любой человек, как потребитель, должен быть уверен в безопасности применения цифровых и биометрических систем, систем идентификации личности. Соответственно, я считаю, должны быть созданы новые технологии, которые позволят оперативно и эффективно выявлять и пресекать преступления, совершенных в сфере цифровых технологий.

ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Косова Полина Сергеевна

***МБОУ «Куркульская средняя общеобразовательная школа»
Алексеевского муниципального района РТ***

В соответствии с Конституцией Российской Федерации каждый вправе защищать свои права и свободы всеми способами, не запрещенными законом, каждому гарантируется государственная и судебная защита прав и свобод (статьи 45, 46). Когда мы говорим о защите прав, мы чаще всего уже подразумеваем нарушение какого-либо права. Защита прав потребителей – это комплекс мер, которые реализуются государством и направлены на регулирование общественных отношений, возникающих между потребителем и субъектом предпринимательской деятельности. В наше современное время при все более развивающемся рынке товаров и услуг не быть потребителем невозможно.

Что же делать при приобретении некачественного товара? Что обычный потребитель может предпринять в рамках нашего российского законодательства? Этими вопросом я задалась, когда мне был подарен на день рождения ноутбук, который проработал чуть больше месяца и затем начал выдавать неисправности. Папа решил, что решением вопроса является подача иска в суд на продавца. Мама предложила подать претензию продавцу, возможность решить вопрос «мирно».

Данная ситуация заставила меня задуматься и изучить возможные варианты и, соответственно, просчитать возможные последствия.

Действительно, в соответствии с законом, права и законные интересы потребителей защищены нормами права, которые предусматривают два основных способа урегулирования спорной ситуации.

Первый – судебный, инициатором которого выступает папа, подразумевает обращение истца к суду с требованием об отправлении правосудия и требованиями, заключающимися в материально-правовом характере к ответчику о выполнении им договорных или внедоговорных обязательств, то есть с гражданско-правовым иском.

Второй – внесудебный (претензионный) порядок урегулирования споров, предусматривает самостоятельный для всех сторон, добровольный порядок урегулирования разногласия, который строится на различных принципах гражданского права и позволяет в более короткие сроки восстановить нарушенное право потребителя.

Конечно, моя семья, выступающая как потребитель, наделена правом самостоятельно выбирать способ защиты своих прав и законных интересов.

Однако все больше я склонялась к маминому варианту решения спора, так как внесудебный порядок урегулирования спора в потребительских правоотношениях заключается в том, что потребитель правомочен самостоятельно предъявить требования о защите своего права непосредственно продавцу путем подачи письменного документа в виде претензии. Главным положительным критерием внесудебного порядка рассмотрения нашей претензий в восстановлении нарушенных прав является избегание судебных расходов.

Немаловажен тот факт, что в соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон), при удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с нарушителя за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя. Половина этой суммы перечисляется общественным объединениям потребителей.

Основным аргументом в качестве внесудебного способа рассмотрения спора является добровольный характер разрешения конфликта. В результате семейного собрания было принято решение выбрать внесудебный способ рассмотрения спора.

Родители направили письменное требование (претензию) продавцу, у которого был приобретён ноутбук, в котором указали, что, как виновная сторона, продавец добровольно признает допущенные ею нарушения наших прав как потребителя и, что самое главное, необходимость возместить причиненный ущерб путем возможных действий, прямо указанных в статье 18 Закона:

- замена товара (той же или другой марки);
- уменьшение цены;
- безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;
- отказ от исполнения договора купли-продажи и возврат уплаченной за товар суммы.

При направлении претензии нами было представлены товарный, чек как документ, подтверждающий факт покупки, и заключение эксперта, в котором указывалось, что брак производственный.

Конечно, необходимо указать, что внесудебный порядок разрешения споров обязателен только в двух случаях: если он предусмотрен законом и если он предусмотрен сторонами договора.

Одним из важных аспектов гражданского законодательства в области защиты прав потребителей является ответственность продавца за отказ в добровольном порядке удовлетворить обоснованные требования потребителя, чьи права и законные интересы были нарушены. По общему правилу Закон не предусматривает обязательный досудебный порядок урегулирования споров с продавцами или исполнителями услуг. В то же время в многочисленных случаях граждане вынуждены предъявлять претензии и чаще всего в течение 30 дней ждать ответа. Частноправовой механизм защиты прав потребителей может быть реализован процедурой медиации. Данная процедура представляет собой способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Общие правила проведения процедуры медиации предусмотрены положениями Федерального закона от 27.07.2010 № 193-ФЗ «Об альтернативной процедуре урегулирования споров с участием посредника (процедуре медиации)».

Я считаю, используемый в отношениях на потребительском рынке метод обращения потребителя с претензией сначала к предпринимателю и лишь затем, в случае невозможности добровольного разрешения конфликта, – в суд, должен носить обязательный, а не рекомендательный характер. Ведь часто ответчик лишь при получении повестки в суд и копии искового заявления, когда иск уже принят к производству суда, узнает, что у потребителя к нему есть какие-либо претензии, а конфликт, оказывается, можно было урегулировать добровольно. Кроме того, может возникнуть такая ситуация, в которой потребитель окажется неправым, если продавец докажет, что недостатки товара возникли после передачи его потребителю вследствие нарушения последним установленных правил использования, хранения, транспортировки или действий третьих лиц. Истец же, желая, чтобы дело было рассмотрено по существу, с вынесением решения, вынуждает суд (не имеющий формально возможности отказать ему в этом) удовлетворить иск. Между тем, требования потребителя вполне могли быть удовлетворены в добровольном порядке.

В нашей ситуации, как и сказала мама, все решилось «мирно», мой ноутбук был заменен на ноутбук той же марки, также были принесены извинения за доставленные неудобства.

Изучив возможные способы разрешения сложившейся ситуации, я пришла к выводу, что суд должен стать последним средством разрешения подобных споров.



ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Колесникова Анастасия Владимировна
МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №60»
Тетюшского муниципального района РТ

Понятие и содержание публичной охраны прав потребителей является одним из важнейших аспектов современного общества, поскольку защита интересов и прав потребителей является неотъемлемой частью развития экономики и обеспечения справедливости в отношениях между производителями и потребителями. Публичная охрана предполагает создание и поддержание системы, которая обеспечивает защиту прав и интересов потребителей от недобросовестных действий продавцов и поставщиков товаров и услуг.

Статья 4 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон) подтверждает необходимость информированности о своих правах и обязанностях. Согласно данной статье, потребитель имеет право на получение достоверной информации о товаре (работе, услуге), а также на защиту своих прав и законных интересов в судебном порядке. Это означает, что государство обязано предоставить потребителям информацию о своих правах, а также создать условия для их реализации. Для этого создаются специальные информационные ресурсы, проводятся образовательные программы и кампании, которые помогают потребителям принимать осознанные решения. Одним из важных аспектов публичной охраны прав потребителей является контроль за качеством товаров и услуг. Согласно статье 8 Закона, продавец несет ответственность за недостатки товара, которые возникли до его передачи потребителю. Если товар оказался некачественным или не соответствует заявленным характеристикам, потребитель имеет право на замену, возврат денег или устранение недостатков. Кроме того, публичная охрана прав потребителей предусматривает защиту от недобросовестной рекламы. Согласно статье 10 Закона, реклама не должна содержать недостоверную информацию о товаре или услуге, а также вводить потребителя в заблуждение относительно его свойств и характеристик. В случае нарушения данного требования, потребитель имеет право на компенсацию ущерба. Одним из важных аспектов публичной охраны прав потребителей является защита от монополистической деятельности. Согласно статье 14 Закона, запрещается использование монопольного положения на рынке для установления неправомерно высоких цен или иных недопустимых условий сделки. Потребитель имеет право на получение товара или услуги по справедливой цене и в соответствии с законом. Публичная охрана прав потребителей также предусматривает механизмы защиты от недобросовестных действий продавцов и поставщиков. Согласно статьям 12–15 Закона, потребитель имеет право на защиту своих прав и законных интересов в случае нарушения их продавцом или поставщиком. Это может включать возмещение ущерба, компенсацию морального вреда, а также привлечение к ответственности недобросовестных продавцов и поставщиков. Ещё одним важным аспектом публичной охраны прав потребителей является создание механизмов разрешения споров между потребителями и продавцами или поставщиками. Согласно статье 18 Закона, потребитель имеет право на разрешение спора во внесудебном порядке, а также на обращение в суд

для защиты своих прав и законных интересов. Государство обязано создать эффективные механизмы разрешения споров, чтобы потребители могли получить справедливое решение. Согласно статье 45 Закона граждане вправе объединяться в общественные объединения потребителей, участвовать в разработке обязательных требований к товарам и услугам, проводить независимую экспертизу качества безопасности товара, осуществлять общественный контроль за соблюдением прав потребителей и направлять в орган государственного надзора и органы местного самоуправления информацию о фактах нарушений прав потребителей для принятия мер по пресечению нарушений прав потребителей в пределах полномочий органов. Общественные объединения потребителей могут распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав, обращаться в суды с заявлением в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, участвовать совместно с органом государственного надзора в формировании открытых и общедоступных государственных информационных ресурсов в области защиты прав потребителей.

Таким образом, публичная охрана прав потребителей является важной составляющей современного общества. Государство обязано информировать потребителей о их правах, контролировать качество товаров и услуг, защищать от недобросовестной рекламы и монополистической деятельности. Это позволяет создать справедливые условия для взаимодействия продавцов и потребителей, а также обеспечить защиту интересов потребителей.

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

***Зиятдинова Эльвина Ильшатовна**
МБОУ «Анастовская средняя общеобразовательная школа»
Анастовского муниципального района РТ*

Мы живём в 21 веке. Это век информации, цифровых технологий, постиндустриального общества. Многие европейские страны уже достигли уровня постиндустриального общества, где на первый план выходят знания, цифровые технологии и высокоорганизованная сфера услуг. На данный момент очень важно обеспечивать цифровые технологии в защите прав потребителей.

Защита прав потребителей в онлайн-среде — это комплексный вопрос, охватывающий различные сферы и аспекты регулирования, входящие в компетенции самых разных органов исполнительной власти. Исходя из рисков, с которыми сталкиваются покупатели в цифровой среде, можно выделить ряд основных аспектов, требующих внимания со стороны регулятора.

Направления защиты прав потребителей в цифровой среде:

Обеспечение уровня качества товаров и услуг, реализуемых онлайн, не хуже, чем в рамках традиционной торговли:

- защита от контрафакта
- достоверность информации о продукте (в т.ч. при показе онлайн-рекламы)
- обмен и/или возврат продукта
- онлайн-урегулирование споров
- дополнительные издержки: налоги, доставка, сертификация и проч.
- защита прав интеллектуальной собственности

2) Нивелирование новых рисков, связанных с архитектурой Интернет-торговли:

- информационная безопасность (в т.ч. защита электронных платежей и др. электронные транзакций и персональных данных)

- справедливый уровень конкуренции

- сетевой нейтралитет и доступные тарифы на услуги связи при достаточном уровне качества связи

- защита от спама и навязчивой рекламы

3) Повышение уровня цифровой и финансовой грамотности населения:

- Снижение рисков за счет соблюдения простых правил «цифровой гигиены».

Подходы различных стран к регулированию

Нормативно-правовые основы

Как правило, для ответа на риски, возникающие для потребителей в онлайн-среде, государства вносят необходимые изменения в законодательство. Согласно данным ЮНКТАД, законодательство в области защиты прав потребителей онлайн действует в 56% стран мира (110 стран), в 6% стран законодательство формируется, в 9% стран отсутствует. По 29 странам данные неизвестны. Однако Россия попала в группу стран, где закон находится на стадии формирования, что не соответствует реальности. В основном страны вносят поправки, учитывающие особенности электронной торговли в специализированные законы, гарантирующие защиту прав потребителей, например, «О защите прав потребителей», «О рекламе», «О защите персональных данных» и другие по усмотрению регуляторов. При формировании проектов поправок страны могут руководствоваться рекомендациями из «Руководящих принципов ООН для защиты интересов потребителей», пересмотренных Резолюцией Генассамблеи ООН 70/186 в 2015 году, а также «Руководящих принципов ОЭСР по защите потребителей в электронной коммерции», обновленных в 2016 году Россия не стала исключением, когда пересмотрела Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей», в т.ч. чтобы обозначить обязанности владельцев электронных торговых площадок и производителей, реализующих товары и услуги с их помощью, включая вопросы полного и достоверного информирования потребителей о качестве предлагаемых продуктов, условиях оплаты и доставки и др. Подобные шаги предприняли и другие страны ЕАЭС. Важный блок изменений в законодательство касается определения ответственности операторов электронной коммерции, маркетплейсов и платформ. Отдельные страны включают подобные положения для защиты прав потребителей в закон об электронной торговле. Так сделал, например, Китай, в Законе «Об электронной коммерции» .

Выводы и рекомендации:

Несмотря на наличие разнообразных международных практик по защите прав потребителей, остается довольно много вопросов, требующих проработки как на национальном, так и на трансграничном уровне. Нормативно-правовая база носит разрозненный характер. Отсутствуют международные договорённости,

носящие обязательный характер. Существующие рекомендации, разработанные международными и региональными организациями, страны могут применять на национальном уровне. Однако нет общепринятых механизмов, позволяющих защитить потребителей при совершении ими покупок в зарубежных Интернет-магазинах и на международных электронных торговых площадках. Более того, на практике на национальном уровне, как правило, также отсутствуют механизмы для быстро разрешения возникающих споров и конфликтных ситуаций без большого расходования ресурсов. В основном, компании сами вырабатывают механизмы разрешению споров в соответствии требованиями юрисдикций, в которых они ведут деятельность (при условии представительства, подразделения или дочерней компании).

Соответственно, для разрешения трансграничных споров в России целесообразно проработать следующие механизмы:

– Заключение двухсторонних соглашений о защите прав потребителей в цифровой среде со странами, активно взаимодействующими с российскими потребителями (Китай, США и др.); – Участие России в профильных международных организациях по защите прав потребителей (например, ICPEN), а также в разработке международных правил обязательных к исполнению, например, ВТО или региональных объединений, таких как ЕАЭС, БРИКС. Обновление действующих, но уже устаревших договоренностей, например, «Рекомендаций ОЭСР по вопросам защиты потребителей от обмана и мошеннических практик при совершении трансграничных сделок» от 2003 г.;

– Разработка единого практического механизма по защите прав потребителей в цифровой среде в рамках формирования единого цифрового пространства ЕАЭС;

– Разработка и запуск платформы по разрешению споров онлайн (как на национальном, так и на трансграничном уровне). Данная платформа может упростить процесс урегулирования, сделав среду для ведения электронной коммерции более благоприятной. Первоначально она может быть разработана и применена на территории России, ЕАЭС и по результатам тестирования пилота может быть распространена на другие заинтересованные страны мира; Расширение возможностей по иностранным компаниям к подписанию «Кодекса этической деятельности (работы) в сети Интернет».

ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Ахметзянова Алия Айратовна

МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района РТ

Миритесь и не судитесь, – такой лозунг был выдвинут в 2021 году Агентством правовой информации (далее - АПИ) в статье о досудебном порядке решения споров и его необходимости. С каждым годом, все большее количество людей стремится разрешить разногласия мирным путем, но

остаётся и та часть населения, желающая решать вопросы только через высшие инстанции, а именно через суды. Однако, важно то, что внесудебный порядок разрешения споров (в том числе и защиты прав потребителей) способствует «разгрузке» судов от больших потоков заявлений, а также повышению правовой культуры в обществе и развитию правосознания. Роль данной процедуры в современном мире становится все более значительной. На мой взгляд, внесудебный порядок защиты прав недооценен населением. Необходимо стимулировать участников к урегулированию спора миром, не доводя дело до суда, так как внесудебный порядок защиты позволяет с меньшими затратами времени, денежных средств и, конечно, с меньшими психическими издержками отстоять права потребителя.

К основному признаку данной процедуры в сфере защиты прав потребителя следует отнести ее добровольность. Каждый, чье право потребителя нарушено, сам решает стоит ли сразу обратиться в суд с иском или же предъявить требование продавцу (изготовителю, исполнителю). Как лучше поступить потребителю при нарушении их прав: нужно ли пытаться самостоятельно (или с помощью медиатора) урегулировать возникшие разногласия? Роспотребнадзор в статье 2023 года «О досудебном порядке урегулирования споров, возникающих в сфере защиты прав потребителей» говорит о том, что потребителю целесообразно обратиться к продавцу (изготовителю, организации, выполняющей их функции) с письменным обоснованным требованием. Не выполнив это условие, потребитель лишает себя будущей возможности взыскать в судебном порядке с продавца компенсацию морального вреда, неустойку и другие санкции, предусмотренные Законом в случаях неудовлетворения требований потребителя в добровольном порядке, несоблюдения установленных сроков, наличия вины предпринимателя, что будет тяжело (или даже практически невозможно) установить при отсутствии досудебного обращения истца.

Досудебный порядок защиты прав потребителя имеет особенности, которые улучшают положение истца. Одной из таких особенностей является экономия времени. Это может быть обусловлено упрощенным порядком подачи претензии. Согласно Постановлению Верховного Суда РФ № 18 «О некоторых вопросах досудебного урегулирования споров, рассматриваемых в порядке гражданского и арбитражного судопроизводства» «Обращение может быть вручено адресату лично, направлено ему посредством почтовой связи или иных служб доставки», а также «Направление обращения с использованием информационно-телекоммуникационной сети (например, по адресу электронной почты, в социальных сетях и мессенджерах) свидетельствует о соблюдении досудебного порядка урегулирования спора исключительно в случае, если такой порядок установлен нормативным правовым актом, явно и недвусмысленно предусмотрен в договоре либо данный способ переписки является обычной сложившейся деловой практикой между сторонами и ранее обмен корреспонденцией осуществлялся в том числе таким образом». Таким образом, ускоряется процесс подачи претензии благодаря использованию информационно-

телекоммуникационной сети. Более того, такое обращение удобнее для использования современным обществом в эпоху информационных технологий. Претензии, отправленные на электронную почту, в социальных сетях или мессенджерах, доставляются за секунду и быстрее привлекают внимание продавца.

Следующим преимуществом, которым пользуется потребитель при досудебном разрешении вопроса, является экономия средств. Внесудебный порядок защиты прав потребителей не предусматривает оплату неустойки при подаче претензии, в то время как за иск в суд с истца взимается государственная пошлина.

Немаловажно, досудебный порядок разрешения споров доставляет меньший стресс потребителю, сохраняя его психическое здоровье. Человек в большей степени подвержен волнению и нервам во время судебного процесса, чем во время досудебных разбирательств. Следует отметить, что многие прибегают к внесудебному способу защиты прав потребителя по причине того, что это доставляет меньше стресса.

Тема внесудебного порядка защиты прав потребителей активно пропагандируется среди молодежи. Я посетила мероприятие, посвященное особенностям защиты прав потребителей, на котором выступал судья нашего района, занимающийся делами о защите прав потребителей. На встрече с ним мы познакомились с достоинствами внесудебного процесса и новыми способами подачи претензий. Более того, он поделился собственным опытом защиты прав таким способом. Судья рассказал нам о его покупке тюли на кухню, которая после примерки оказалась на 6 сантиметров короче заявленной длины. После обнаружения данного несоответствия товара заявленным требованиям он обратился к продавцу с претензией о ее замене, которая была отправлена на электронную почту организации. Продавец в свою очередь быстро отреагировал на претензию и добровольно осуществил замену тюли. Так, судья продемонстрировал способ осуществления внесудебного порядка защиты прав потребителя.

Несмотря на вышеперечисленные преимущества, общество не всегда стремится разрешить разногласия мирным путем. Вопрос о данной проблеме выдвигает вице-президент ФПА РФ Светлана Володина. Она рассматривает отношение населения к внесудебным способам разрешения конфликтов, в особенности, к медиации (медиация – это способ досудебного урегулирования споров и безболезненное решение конфликтных ситуаций с привлечением независимого специалиста, который поможет вам в переговорах): «Вопрос доверия общества к досудебным процедурам зависит прежде всего от понимания, что такое медиация и чем она эффективнее суда. К сожалению, большинство рассматривает судебное решение как более серьезный акт, чем медиативное соглашение», – говорит Светлана Володина. Из этих слов следует, что консервативные взгляды населения и чрезмерное доверие юристам мешают становлению активного общества, способного самостоятельно защищать свои

права законным путем. Дело в том, что при вступлении в спор с продавцом (изготовителем, исполнителем), человек рассчитывает на опыт специалиста, а не на свой собственный. Люди стараются ориентироваться на количество побед в суде, что не способствует росту доверия к внесудебным способам защиты прав. Эффективность специалиста следует рассматривать как количество разрешенных мирным путем споров, тогда популярность данного процесса возрастет, что приведет к развитию правовой самозащиты, правосознания.

В заключение своего эссе хотелось бы выразить собственное мнение по поводу внесудебного порядка защиты прав потребителей. Как и говорилось ранее, этот процесс способствует развитию правосознания. Правосознание — это особенная часть правовой жизни общества. Оно способствует оценке действия права с разных сторон, выявлению его минусов и корректировке права так, чтобы оно становилось более эффективным и подходящим для определенного общества. Именно поэтому, я считаю, что государству необходимо стимулировать общество самостоятельно решать конфликты в различных сферах права, в особенности в сфере защиты прав потребителей. Давайте же пользоваться предоставленной государством возможностью – внесудебным порядком защиты прав потребителей, ведь благодаря этому, мы снимем большую нагрузку с судов и повысим правовую культуру в российском обществе, станем правосознательными гражданами нашей страны!

СОВРЕМЕННЫЙ ПОТРЕБИТЕЛЬ В РЕАЛИЗАЦИИ СВОИХ ПРАВ В ГОД НАУКИ И ТЕХНОЛОГИЙ В РОССИИ

Нуриева Инзиля Васильевна

***МБОУ «Средняя общеобразовательная школа с.Ядыгерь»
Кукморского муниципального района РТ***

Мы живем в век, когда у каждого в кармане есть свой маленький компьютер с камерой и доступом к бесконечному количеству информации, когда многие услуги можно получить, не выходя из дома, а чтобы купить продукты достаточно нажать кнопку. Поэтому не удивительно, что в России объявили десятилетие науки и информационных технологий, ведь развитие современных технологий влияют как на большие бизнесы, так и на рядовых граждан. Современному человеку необходимо уметь защищать свои потребительские права в цифровой эпохе и в этом могут помочь информационные технологии.

Одним из основных прав современного потребителя является право на информацию. Развитие научных и технологических открытий позволяет потребителям получать более точную и своевременную информацию о товарах и услугах. Он может использовать поисковые системы, чтение отзывов и сравнение товаров онлайн, чтобы принять более информированное решение о покупке. Однако с ростом объема информации становится сложнее разобраться во всех

предлагаемых вариантах. Поэтому потребители должны уметь критически мыслить и активно оценивать достоверность информации. Например, перед покупкой телефона почитать отзывы реальных покупателей, сравнить цены в у разных продавцов, проверить возможность использовать промокод или скидку магазина. После этого принять осмысленное решение, чтобы остаться довольным качеством покупки.

Второе важное право потребителя - право на защиту от некачественных товаров и услуг. В год науки и технологий в России правительство и органы государственного регулирования и контроля активно работают над улучшением стандартов и нормативов, чтобы обеспечить безопасность потребителей. Это включает в себя контроль качества товаров и услуг, проверку компаний и сертификацию продукции. Однако современные технологии также создают новые риски для потребителей, такие как кибермошенничество или утечка персональных данных. Потребители должны быть более внимательными и принимать меры для защиты своих интересов, например, проверять безопасность платежных систем или ограничивать доступ к своим данным. Для безопасности желательно не привязывать банковскую карту к онлайн магазину, а каждый раз вводить данные заново. В этом случае риски того, что мошенники смогут оплатить свои заказы через ваш аккаунт или случайно спишутся деньги намного ниже.

Третье право, которое современному потребителю может реализовать, это право на доступ к инновационным технологиям и услугам. Развитие этих отраслей предоставляет возможность для улучшения жизни потребителей с помощью новых технологий в различных сферах, таких как медицина, энергетика или транспорт. Однако доступ к инновациям может быть неравномерным и зависит от многих факторов, включая образование, доступность инфраструктуры и финансовые возможности. Государство и общественные организации должны содействовать распространению новых технологий и улучшению доступности для всех слоев населения. Например, при помощи современных технологий мы можем обеспечить комфортную жизнь людям с ограниченными возможностями.

В заключении хотелось бы сказать, что современный потребитель должен уметь использовать инновационные технологии для получения качественных услуг и товаров. Ведь, проблема утопающего, дело самого утопающего. А информационные технологии - это хороший инструмент для защиты своих прав, но при этом не стоит забывать защищать свои персональные данные. Потребителю также следует быть более информированным и активным в своих действиях, чтобы обеспечить защиту своих прав и достичь благополучия в цифровую эпоху.



ПОНЯТИЕ И СОДЕРЖАНИЕ ПУБЛИЧНОЙ ОХРАНЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Новикова Софья Владимировна

**МБОУ «Русскошуганская основная общеобразовательная школа имени
П.Днепров» Муслумовского муниципального района РТ**

**«Даже если знания раздаются бесплатно, приходит
нужно все равно со своей тарой».**

Древняя китайская мудрость

Публичная защита прав потребителей представляет собой правовую защиту закрепленных в законодательстве прав неопределенного круга потребителей, т.е. всех лиц, на которых распространяются положения законодательства о защите прав потребителей, а именно право на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на их безопасность, на достоверную информацию о товарах (работах, услугах) и об их изготовителях (исполнителях, продавцах), а также право на возмещение вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Основными законодательными нормами этой работы являются Гражданский Кодекс Российской Федерации и Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон), принятый еще в 1992 году. Публичная защита потребителей регламентируется 4-ым разделом этого Закона.

Содержание публичной охраны прав потребителя включает в себя такие аспекты как: законодательное регулирование, которое играет важную роль в обеспечении защиты потребителей. Государство принимает законы и нормативные акты, которые определяют права потребителей, обязанности продавцов и принципы осуществления торговли. Это помогает установить ясные правила и стандарты для бизнеса, а также создать условия для разрешения споров между потребителями и продавцами.

Второй аспект: надзорные органы играют важную роль в обеспечении соблюдения прав потребителей. Они проводят проверки и контролируют деятельность предприятий и организаций, чтобы убедиться в соблюдении законов и правил, касающихся защиты прав потребителей. Если выявляются нарушения, надзорные органы принимают соответствующие меры, чтобы заставить нарушителей исправить свои действия и наказать их.

Третий аспект – это информационное обеспечение. Государство обязано предоставлять потребителям доступную и достоверную информацию о товарах и услугах, нормативных актах. Это позволяет потребителям принимать правильные решения и защищать свои права.

По этому, в юридической литературе говорят о публичной охране прав потребителей, и это означает как защиту прав, так и комплекс мер, направленных на нормальное осуществление права, недопущение его нарушения.

Публичная защита прав потребителей подразделяется на два самостоятельных вида:

- а) государственная защита прав потребителей;
- б) общественная защита прав потребителей.

В рамках государственной защиты выделяются два направления:

во-первых, правовая регламентация отношений с участием потребителя, т.е. разработка и принятие определенных нормативных правовых актов,

во-вторых, осуществление соответствующих функций в сфере защиты прав потребителей органами публичной власти, например, техническое регулирование, контроль и надзор за соблюдением законодательства и т.д.

Публичная государственная защита прав потребителей осуществляется на федеральном, региональном и муниципальном(местном) уровнях. На федеральном уровне уполномоченным органом в сфере защиты прав потребителей является Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, которая находится в ведении Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации. Указанная Федеральная служба осуществляет свою деятельность непосредственно и через свои территориальные органы во взаимодействии с другими федеральными органами исполнительной власти, органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления, общественными объединениями и иными организациями. Роспотребнадзор, согласно Постановления Правительства Российской Федерации от 2006 года, имеет около 20 полномочий, в том числе осуществляет надзор и контроль за исполнением обязательных требований законодательства Российской Федерации в области защиты прав потребителей и в области потребительского рынка.

На уровне субъекта Российской Федерации согласно ст.42.1 Закона высший исполнительный орган государственной власти соответствующего субъекта Российской Федерации осуществляет мероприятия по реализации, обеспечению и защите прав потребителей и в пределах своих полномочий принимает определенные меры. Правительство Республики Татарстан возложило обязанности по защите прав потребителей на Государственную инспекцию Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной продукции и защите прав потребителей (Госалкогольинспекцию Республики Татарстан). К ее основным функциям, в том числе, отнесены: организация и осуществление претензионной деятельности по защите прав потребителей, участие в разработке проектов законов и иных нормативных правовых актов Республики Татарстан в сфере потребительского рынка, мониторинг цен и ассортимента товаров народного потребления на внутреннем рынке республики, обеспечение постоянного освещения в средствах массовой информации хода реализации мер по защите прав потребителей и другие. По этому, совсем не удивительно, что организует ежегодные олимпиады по защите прав потребителей среди учащихся. Госалкогольинспекция Республики Татарстан, способствуя таким образом распространению знаний о правах потребителя. Эта инспекция создала портал Республики Татарстан по защите прав потребителей <https://www.tatzpp.ru>, где можно пройти обучение потребительским правам, что я успешно сделала накануне олимпиады. Здесь же можно ознакомиться с новостями инспекции, банком судебных решений в сфере защиты прав потребителей, свежими номерами «Вестника потребителя Татарстана», составить претензию по шаблону и скачать ее. Оказывается, инспекция составляет рейтинги муниципальных образований в области защиты прав потребителей и я с удовлетворением узнала, что Муслимовский район, где я живу, занял в нем в первом полугодии 2023 года 3 почетное место.

На муниципальном уровне органы местного самоуправления вправе рассматривать жалобы потребителей, консультировать их по вопросам защиты прав потребителей; обращаться в суды в защиту прав потребителей. В случае выявления по жалобе потребителя товаров (работ, услуг) ненадлежащего качества, а также опасных для жизни, здоровья, имущества потребителей и окружающей среды обязаны незамедлительно извещать об этом федеральные органы исполнительной власти, осуществляющие контроль за качеством и безопасностью товаров.

Второй вид публичной защиты прав потребителей - общественная защита - закреплена в ст.45 Закона. Пункт 1 ст.45 гласит, что граждане вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей, что основано на конституционном праве граждан на объединение (ст.30), в частности, на ст.3 Федерального закона от 19 мая 1995г. «Об общественных объединениях» .

Такие объединения вправе:

- проводить независимую экспертизу качества, безопасности товаров (работ, услуг),
- проверять соблюдение прав потребителей и правил обслуживания потребителей, составлять акты и направлять их для рассмотрения в уполномоченные органы государственной власти,
- распространять информацию о правах потребителей и о необходимых действиях по защите этих прав,
- вносить в органы прокуратуры и федеральные органы исполнительной власти материалы о привлечении к ответственности лиц, осуществляющих производство и реализацию товаров (выполнении работ, оказании услуг), не соответствующих предъявляемым к ним обязательным требованиям,
- обращаться в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей (группы потребителей, неопределенного круга потребителей).

Может возникнуть вопрос, а на какие средства будут исполнять свои обязанности общественные объединения защиты прав потребителей? Проведение экспертизы, скорее всего, будет платным, к тому же представление интересов потребителей в судах тоже не будет бесплатным, и самое главное, половина штрафа за нарушение прав потребителей, налагаемый при этом будет перечисляться общественной организации, представлявшей потребителя при судебном разбирательстве.

В конце концов, публичная охрана прав потребителя играет ключевую роль в современной экономике и обществе. Она способствует повышению уровня доверия потребителей к рынку, защищает их интересы и обеспечивает справедливые условия торговли. Все это приводит к укреплению экономики, заинтересованности потребителей и росту благосостояния общества в целом.



ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Давлетшина Злата Эдуардовна
МАОУ «Гимназия № 77» г.Набережные Челны РТ

Защита прав потребителей - это меры, охраняющие права людей, которые приобрели товары, услуги, не связанных с предпринимательством. В данное время эта сфера общественных отношений касается каждого человека, следовательно, она очень важна. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей» (далее – Закон) был принят 7 февраля 1992 года. Этот Закон регулирует отношения между изготовителями, потребителями, исполнителями, продавцами и импортерами при продаже товаров и оказании услуг, гарантирует защиту прав, интересов субъектов предпринимательства. За прошедшие годы в Законе было множество изменений, однако не утратил своей главной особенности – служить интересам всех российских граждан, ведь по статистике ежемесячно каждый человек на товары и услуги тратит в среднем от 55% до 90% своих доходов, а статус потребителя имеют даже новорожденные дети.

Есть множество способов защиты и восстановления нарушенных прав, но давайте рассмотрим внесудебный порядок. В современном обществе защита прав потребителей является одним из важных аспектов, который призван обеспечить справедливость и защиту интересов людей, приобретая товары и услуги. В этой сфере существует много методов защиты прав, включая и внесудебный порядок, который играет значимую роль в восстановлении нарушений прав. Внесудебный порядок защиты прав потребителей представляет собой механизм разрешения конфликтов и восстановления прав, не требующий обращения в суд. Он основан на принципах свободы выбора, добровольности, справедливости, равноправия и содействия восстановлению нарушенных прав.

Внесудебные органы, в которые потребитель может обратиться в случае нарушения его права:

Общество по защите прав потребителей. Задача этого органа заключается - в защите прав и интересов физических и юридических лиц, при потреблении товаров или услуг. Этот орган анализирует договоры, чтобы установить не противоречат ли они требованиям Закона в области защиты прав потребителей, также дает гражданам юридические консультации по вопросам защиты их прав.

Роспотребнадзор. Задача этого органа заключается - в рассмотрении жалоб лиц, чьи права потребителя были нарушены. После этого данная организация проводит проверку, затем если факт правонарушения устанавливается, то виновника привлекают к административной ответственности. Также этот орган проводит плановые проверки.

Федеральная антимонопольная служба. Задача данного органа заключается в надзоре в сфере антимонопольного законодательства. ФАС занимается не только в сфере соблюдения законодательства, но и рассматривают обращения граждан. То есть потребитель может обратиться если считает, что его права были нарушены при оказании услуги.

Департамент здравоохранения. Задача данных органов заключается в защите прав потребителей медицинских услуг. Если пациент считает, что услуга была оказана некачественно, то он может подать соответствующую жалобу.

Департамент проведет расследование и привлечет виновных к дисциплинарной ответственности.

Роскомнадзор. Задача данного органа заключается в защите прав потребителей в сфере телефонных услуг, интернета, кабельным и спутниковым телевидением.

Как же потребителю защитить свои права? Одной из особенностей внесудебного порядка является его информативность и доступность. Потребителю необходимо осведомиться о своих правах и механизмах их защиты, чтобы правильно оформить жалобу и получить необходимую помощь.

Способы защиты потребителя (при обнаружении недостатков покупатель по своему усмотрению вправе):

- Предъявить требования о соразмерном уменьшении покупной цены;
- Безвозмездного устранения недостатков за 45 дней (гарантийный ремонт с предъявлением замены);
- Возмещение собственных расходов на устранение недостатков;
- Требование о замене товара надлежащего качества 20 дней;
- Право отказа от договора.

Внесудебный порядок предусматривает проведение консультаций, выдачу информационных материалов и оказание методической помощи в вопросах защиты прав. Кроме того, важным элементом внесудебного порядка является примирительная процедура, которая помогает сторонам достичь взаимоприемлемого решения конфликта. Она предусматривает проведение переговоров, составление примирительного протокола и договоренности о компенсации или восстановлении нарушенных прав. Примирительная процедура способствует снижению конфликтности и спорности, а также экономии времени и ресурсов. В отличие от судебных процедур, которые могут занять много времени и затрат, внесудебный порядок предлагает более оперативные решения проблем. Он позволяет потребителю обратиться с жалобой в соответствующий орган и получить компенсацию или восстановление прав в кратчайшие сроки.

Стадии защиты прав потребителей:

Первым делом стоит установить факт нарушения права потребителя. Основные нарушения из-за которых можно предъявить претензию продавцу: товар не подошел по размеру, истек срок годности, товар ненадлежащего качества.

Потом следует попробовать решить проблему мирным путем, то есть попробовать сдать эту вещь обратно или вернуть услугу к первоначальному состоянию. Если сотрудник произведет возврат, то инцидент может быть исчерпан.

Если вам отказали в возврате, то следующим шагом будет написать претензию. Данная жалоба пишется в двух экземплярах - один в магазин, другой потребителю с отметкой сотрудника о принятии.

Если сотрудник отказывается принять жалобу, то её стоит отправить по почте с уведомлением о вручении. Если претензия касается просроченных продуктов, то ее следует отнести в Роспотребнадзор.

И только если продавец не ответит на данную потребителем претензию, следует обратиться в суд.

В заключение хочется сказать, что внесудебный порядок защиты прав потребителей является эффективным инструментом, который помогает в восстановлении нарушенных прав без необходимости обращения в суд. Его роль заключается в упрощении и ускорении процедур, информативности и

доступности, а также в проведении примирительных процедур. Он способствует справедливости и защите интересов потребителей, а также способен предотвращать будущие нарушения прав.

ЦИФРОВЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В СФЕРЕ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Шайхразиева Амира Ирековна

МБОУ «Муслимовский лицей» Муслимовского муниципального района РТ

Цифровизация постепенно проникает во все сферы жизни людей: только за 2022-й год количество подключений к интернету вещей увеличилось на 18% по сравнению с 2021-м годом, а в 2023-м году в России ввели новую форму национальной валюты - цифровой рубль. Цифровизация затрагивает все сферы экономической жизни, в том числе и сферу потребления.

Большинство людей используют цифровые технологии каждый день: видеозвонки, «умные дома», онлайн обучение, онлайн-покупки и т.д. Электронная торговля регулируется Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об электронной цифровой подписи», Федеральным законом «О техническом регулировании», иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также соглашениями сторон.

Применительно к защите прав потребителей считаем необходимым выделить два направления, которые должны учитываться законодателем:

- 1) развитие техники и технологии выводит на рынок качественно новые товары и связанные с ними услуги, что влечет не просто изменение структуры спроса, но необходимость изменения взгляда на привычные вещи;
- 2) развитие техники и технологии коренным образом меняет сам процесс взаимодействия сторон договора.

По данным, приведенным в Стратегии государственной политики Российской Федерации в области защиты прав потребителей на период до 2030, доля продаж посредством сети Интернет в общем объеме оборота розничной торговли ежегодно увеличивается (в среднем на 7%). Преимущества электронной торговли для потребителей требуют надлежащего обеспечения правовыми средствами безопасности товаров, услуг, раскрытия информации, защиты платежей и быстрого и справедливого разрешения споров.

Основные нарушения прав потребителей при приобретении товаров дистанционным способом: неполная или недостоверная информация о товаре, непоставка товара по оплаченному договору, нарушение сроков поставки товаров, нарушение сроков возврата денежных средств за возвращенный товар, реализация некачественного товара, уклонение от рассмотрения требований потребителя, невозврат уплаченных потребителем средств.

При покупке в Интернет-магазине необходимо, чтобы информация содержалась на странице товара, либо с нее имелась наглядная отсылка. Главное, чтобы продавцы не использовали информационные технологии против самих

потребителей, например, приобретая товар, потребитель бланкетно проставляет галочку о том, что ему предоставлена вся информация о товаре. Представление информации о товаре в сети Интернет будет являться надлежащим при соблюдении следующих условий:

1) при покупке в традиционном магазине: - в магазине имеются устройства для доступа на сайт с удобной навигацией по страницам с описанием товаров, либо информация демонстрируется сотрудником продавца;

2) при покупке в интернет-магазине: - информация содержится на странице товара, или с нее имеется ссылка.

Важным вопросом защиты прав потребителей является механизм урегулирования споров между потребителем и продавцом. На сегодняшний день необходимо усовершенствование вопросов, связанных с обеспечением защиты прав потребителей на цифровом рынке, путем принятия специальных нормативных актов и внесение изменений в отдельные действующие акты. К примеру:

- создать согласительную онлайн-процедуру, непосредственный обмен мнениями между потребителями и поставщиками для урегулирования споров в режиме онлайн. Все поставщики, продавцы добровольно и официально должны зарегистрироваться в системе;

- следующий механизм доступа к согласительной процедуре, посредством которого потребители могут подавать и урегулировать жалобы через виртуальную интернет-платформу;

- целесообразно обязать онлайн-маркетплейс, действующие на территории Российской Федерации, создать раздел для потребителей с указанием организаций по защите прав потребителей с удобной навигацией, с указанием онлайн-ресурсов, принимающих жалобы граждан;

- во всех случаях должно быть предусмотрено требование запрашивать у потребителя согласие на использование и обработку его данных;

- потребитель должен быть наделен правом отзыва и изъятия всех своих данных у агрегатора.

Данный онлайн-сервис подачи жалоб поможет сформулировать и подать жалобу по защите прав потребителей и направить их ответственным организациям и государственным органам. Представляется возможным создание электронной согласительной процедуры как альтернативного способа разрешения споров с участием прав потребителей. Такие площадки можно интегрировать на официальном сайте онлайн-маркетплейса, который может быть создан при участии Министерства промышленности и торговли РФ.

В заключении, можно отметить, что динамика мирового товарооборота диктует необходимость принятия единых унифицированных законов, касающихся интернет-коммерции. Данные площадки и информационные ресурсы позволят укрепить законность заключения международных и внутренних контрактов, повысит доверие участников правоотношений к сделкам, заключаемым посредством сети Интернет, что в свою очередь будет способствовать улучшению экономического положения страны в целом.



ВНЕСУДЕБНЫЙ ПОРЯДОК ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ. ЕГО РОЛЬ И ОСОБЕННОСТИ В ВОССТАНОВЛЕНИИ НАРУШЕННЫХ ПРАВ

Мухаметшин Дамир Рустемович
Лицей им.Н.И.Лобачевского КФУ г.Казань

Мы все являемся активными потребителями. Ежедневно человек приобретает множество товаров, получает различные услуги. Раз есть потребители, значит есть и продавцы, изготовители или исполнители. Соответственно возникают отношения, которые должны регулироваться законодательством. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 №2300-1 «О защите прав потребителей» (далее - Закон) регулирует данные отношения и предусматривает возможность разрешения спорных ситуаций между потребителем и продавцом (изготовителем, исполнителем) как в судебном, так и внесудебном порядке.

В своем эссе я хотел бы рассмотреть внесудебный порядок урегулирования споров в сфере защиты прав потребителей. Я думаю, что в нашей стране данный порядок урегулирования спора наиболее распространенный. Чтобы разрешить конфликт, возникший между продавцом (изготовителем, исполнителем) и потребителем, не обязательно сразу обращаться в суд.

Внесудебный (претензионный) порядок урегулирования спора состоит в том, что потребитель может предъявить требования о защите своего права непосредственно продавцу (изготовителю, исполнителю) путем подачи письменного документа – претензии.

Досудебный порядок рассмотрения требований потребителя позволяет быстро восстановить нарушенное право и избежать судебных расходов. Ведь всем известно, как в настоящий момент, да и всегда загружены судебные органы. Какие существуют механизмы внесудебного порядка защиты прав потребителей?

1) Наиболее распространенный это претензионная процедура. Ее суть заключается в следующем. Потребитель 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) Менее известная и не столь часто используемая в нашей стране процедура медиации. Данная процедура представляет собой способ урегулирования споров при содействии медиатора на основе добровольного согласия сторон в целях достижения ими взаимоприемлемого решения. Применение процедуры медиации осуществляется на основании соглашения сторон, в том числе на основании соглашения о применении процедуры медиации. Наличие в договоре условия о применении процедуры медиации при возникновении споров между сторонами не является препятствием для обращения в суд или третейский суд.

3) Еще один из часто используемых в нашей стране механизмов – это общественная защита. Такая защита осуществляется общественными объединениями потребителей (их ассоциациями, союзами). Общественная защита включает право обращения в суды с заявлениями в защиту прав потребителей и законных интересов отдельных потребителей, группы потребителей,

неопределенного круга потребителей (статья 46 Закона), представления интересов потребителя.

Если потребитель не уверен в том, что сможет эффективно защитить свои права самостоятельно, то разумнее всего обратиться за защитой в Роспотребнадзор, федеральные органы исполнительной власти, органы местного самоуправления или в общественные потребительские объединения. Все перечисленные органы имеют право подавать иск от своего имени в защиту как определённого, так и неопределённого круга потребителей, их сотрудники помогают потребителю правильно разобраться в ситуации, при необходимости составить исковое заявление и осуществляют правовое сопровождение действий потребителя до момента вынесения судебного решения или восстановления потребительских прав в досудебном порядке.

Для того чтобы грамотно защитить свои потребительские права, необходимо понимать закономерность действий, которые необходимо совершать в процессе защиты своих потребительских прав.

Какой бы способ защиты своих прав потребитель ни выбрал, существует стандартный порядок выполнения определённых процедур, характерных для защиты любого потребительского права и о которых потребитель должен знать.

Каким же образом заинтересован продавец (исполнитель, изготовитель) в процедуре внесудебного порядка защиты прав потребителей?

В Законе Российской Федерации «О защите прав потребителей» предусмотрена ответственность за добровольный отказ удовлетворения обоснованных требований потребителя. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Закона суд при удовлетворении требований потребителя вправе вынести решение о взыскании с продавца (изготовителя, исполнителя), нарушившего права потребителя, штрафа в пользу потребителя (в размере 50% от суммы, присужденной судом в пользу потребителя) за несоблюдение добровольного порядка удовлетворения требований потребителя. Поэтому возможностью избежать судебных разбирательств пользуются как продавцы, так и покупатели. Таким образом, добровольное удовлетворение претензионных требований – формальная обязанность продавца.

Подводя итог, хотелось бы сказать, что внесудебный порядок защиты прав потребителей выгоден не только покупателю для охраны и защиты своих интересов и прав, но и самим продавцам. Данный порядок позволяет восстановить нарушенные права, законные требования потребителя именно в досудебном порядке, особенно в случае продажи некачественного товара, в том числе требования потребителя о замене некачественного товара либо о расторжении договора купли-продажи.



КУЛЛАНУЧЫЛАР ХОКУКЫН ЯКЛАУНЫ ТЭЭМИН ИТҮ ӨЛКЭСЕНДЭ ЦИФРЛЫ ТЕХНОЛОГИЯЛӘР

Зиатдинов Риман Радик улы

ТР «Лениногорск муниципаль районы» муниципаль берәмлеге «Куакбаш төп гомуми белем бирү мәктәбе» муниципаль бюджет гомуми белем бирү учреждениясе

Мин, Зиатдинов Риман Радик улы Лениногорск муниципаль районы Куакбаш төп гомуми белем бирү мәктәбенең 9 сыйныф укучысы. Тарих һәм жәмгыять белеме укытучысы Мансурова Зөлфирә Расих кызы кулланучылар хокукын белү буенча олимпиада булачагын әйткәч мин уйга калдым һәм үз көчемне сынап карарга уйладым. Жиңмәсәм дә тагы күпме белемем арта, бәлки киләчәктә бу алган белемнәрем кирәк булып, чөнки мин үземнең тормышымны дәрәжәләп яклауга багышларга уйлыйм. Тырышып уйлап 1 тур сорауларына җавап бирдем. 1 тур артта калды мин жиңү яуладым һәм минем алда 2 тур. Темаларның һәрберсен укып җентекләп карап чыктым һәм кулланучылар хокукын яклауны тәэмин итү өлкәсендә цифрлы технология-ләр дигән темага тукталырга уйладым. Иң беренче чиратта мин үзбездә ниләр белгәнбездә ачыкладым. Китаплар, сүзлекләр, белемнәр актардым.

Без зур үзгәрешләр заманының яшьләре. Тормыш дулкыннары, үзләренә ияртеп, вакыйгаларның төрлесенә илтеп ташлый. Кем булуына карамас-тан, телсезме – теләмисезме, син заман агымына иярергә мәҗбүр. Тиздән, бик тиздән без мөстәкыйль тормышка аяк басачакбыз. Безгә үзбездә сату, алу эшләре белән дә шөгелләнәргә, төрле технологияләргә өйрәнәргә дә кала. Илбездә киләчәккә безгә һәм безнең тормышка булган мөнәсәбәтбездә бәйлә. Илбездә күп кенә халкы өчен кулланучылар хокукларын яклау төшенчәсе шактый яңа һәм аңсыз булып тора. Хәзерге вакытта әгәр дә сатып алучы алдау яки мошениклек корбаны булган икән, ярдәм сорап, кая мөрәҗәгать итәргә кирәк икәнә күпләр өчен әле билгесез кала. Күп кенә европа илләрендә бу мәсьәлә икътисадның уңышлы үсешендә төп элемент булып тора. Кызганычка каршы, Россиядә көн саен сыйфатсыз продукция һәм хезмәт күрсәтүче намуссыз сатучыларны еш очратырга мөмкин.

Кеше һәрвакыт үз ихтияжларын канәгатьләндерергә омтыла. Шушы ихтияжларны канәгатьләндерүдә без еш кына цифрлы технологияләргә мөрәҗәгать итәбез. Яңа технологияләргә кулланышка кертү товарларның бик күп төрләре барлыкка килүгә ярдәм итә. Хәзер бик күп нәрсәләргә алмашка компьютерлар, ксерокслар, факслар барлыкка килде. Цифрлы технологияләр, кулланучылар өчен дә, бизнес өчен дә яңа мөмкинлекләр ачты. Без бүген үзбездә еш кына онлайн кишетләргә: ОЗОН, Вайлберис, Яндекс кишетләргә мөрәҗәгать итәбез. Чөнки аларда товарны юнрәккә алып була. Шулай ук кишетләрдә булмаган товарны да таба алабыз. Ләкин еш кына алдау очраklары турында да ишеткәнбездә бар: туры килми торган яки бөтенләй башка төрле товар килү. РФ “Кулланучылар хокукын яклау» Законы 07.02.1992 елдан №2300 – 1 законы нигезендә кулланучы товардан 7 көн эчендә кире баш тарта ала. Кулланучылар бик күп цифрлы продуктларга, хезмәтләргә һәм мәгълүмәткә ия. Компанияләр персональләштерелгән тәҗрибә, максатчан

продуктлар, хезмәтләр тәкъдим итү өчен кулланучыларның гадәтләрен, тәртибен күзәтә һәм анализлый ала. Бу казанышларга карамастан, кулланучыларга үз хокукларын белү һәм кирәк булганда бу хокуклардан файдалану мөһим. Цифрлы технологияләр чорында кулланучыларга үз хокукларын аңлау, аңлы карарлар кабул итү – интернет киңлекләрендә куркынычсыз эш итү һәм мошениклекны булдырмау өчен кирәк.

Цифрлы чорда кулланучыларның законнар һәм кагыйдәләр белән якланган билгеле бер хокуклары да бар, мәсәлән: шәхси тормышның кагылсызлыгы һәм иминлеге, төгәл мәгълүмат алу хокукы һәм шәхси мәгълүматларне контрольдә тоту хокукы.

Цифрлы дөньяда мәгълүмат алу хокукы – кулланучыга нәрсә сатыла, кем сата һәм кем житештерә, ничек һәм кайчан сатып алырга мөмкин булуы турында кирәкле һәм ышанычлы магълүматне вакытында бирергә кирәклеген аңлата. Ләкин нәкъ цифрлы технологияләр килеп керү тормышны жиңеләйтү белән бергә авырлаштырды да. Күрсәтелгән магълүмат кулланучыга ачык һәм аңлаешлы формада житкерелергә тиеш. Шулай ук, бу информация кулланучыга зыян китермәскә тиеш.

Онлайн технологияләр кертү хосусыйлыкны һәм мәгълүмат саклауны киметте, чөнки хәзер компанияләр кулланучыларның шәхси магълүматларен ешрак жыйлар һәм кулланалар. Ләкин шулайда соңгы вакытта цифрлы технологиянәрне кулланучылар шәхси магълүмәтне саклау турында ешрак уйлый башладылар. Болар барысы да цифрлы дөньяда алдау дәрәжәсе берничә тапкыр арту белән аңлатып булыр иде. Аның төрләрен классификацияләп, аларны системалаштырып, авторларның алдауларны, урлашуларны башкару методлары буенча интернетта алдау типологиясен дә әйтеп булыр иде. Мәсәлән: киберсквоттинг, тайпсквоттинг, фишинг, түләү системалары белән алдау, Ноах- программалар, SMS-тавыш бирү һәм түләү, сайтларны вату һәм DDOS-һөжүмнәр һәм башкалар. Интернетта алдауның киң таралуының төп сәбәбе – жәзасызлык. Димәк һәрбер кеше мошениклардан саклану өчен гади гына кагыйдәләрне дә үтәргә тиеш.

Цифрлы технологияләр өлкәсендә бигрәктә хакерлар, кибер жинаять- челәр зур куркыныч тудыра. Хакерлар – цифрлы технологияләр дөньясында белемнәрнен явыз ният белән куллана торган кешеләр. Мондый кешеләр башка кешенен барлык шәхси магълүматын белә ала һәм икенче кешегә сата ала. Бүгенге көндә безнен ишеткән бар ялган шалтыратулар, ялган хәбәрләр килү турында да. Әле күптән түгел генә үземнен әнигә дә нәкъ шундый ялган эчтәлекле хәбәр килде. “Сезнен балагыз авариягә эләкте, шушы номерга акча күчерсәгез уңай хәл итеп була» диелгән иде. Әни бу хәбәрне укыгач барлык балаларым янымда, ходайга шөкер дип, елмаеп куйды. Берәр баласы читтә булган яки картырак кеше булса куркыпта калырга мөмкин. Безнен һәрберебез хокукларга ия булу белән беррәттән, башка кешеләренен хокукларын да санларга тиеш. Башка кешенен хокукларын санлау аның ихтыяжларына игътибар бирүгә, аның мәнфәгатьләрен аңлауга нигезләнә. Синең иреген башка кешеләр хокуклары белән чикләнә. Башкаларның хокукларын хөрмәт итү сиңа карата ышаныч хисе тудыра һәм синең хокукларыңа да хөрмәт белән карауга китерә.

Шулай ук без үзөбөзүнөң Лениногорск муниципаль районынын кулланучыларны яклау булге житәкчесе Мошнина Тамара Руслановнага мөрәжәгать итеп, үзөбөздә хәлләрнең ничек торыын белештек. Ул 2022 елда 955 мөрәжәгать каралды. Шул исәптән 423е язма формада булды. 11е электрон формада, ТР Хөкүмәте рәсми сайты аша килде дип белдерде ул безгә. Каралган мөрәжәгатьләрнең күбесе сенсор телефоннарга, смартфоннарга, планшетларга кагыла.

Илебездәге начар юнәлешләр - наркомания, эчкечелек, төрле секталарда жинаятьчелекнең, ришвәтчелекнең чәчәк атуына китерә дип исәплим. Әйе, яшерен түгел, әхлагы бозылган, эш яратмаган, матурлыкны тудырырга түгел, күрергә, аңларга да теләмәгән яшьләр күп арабызда.

«Акчага бар нәрсәне дә сатып алып була...» дигән сүзләрне ишетәсем килми. Арабызда зур уңышларга ирешкән намусын, дәрәжәсен сатмаган кешеләр дә байтак. Алардан үрнәк алып яшәсәк икән, алар безгә маяк булып торсын.

Илебезнең киләчәге матур булсын иде, тыныч булсын.

КУЛЛАНУЧЫ ХОКУКЫНЫҢ ИЖТИМАГЫЙ ЯКЛАНУЫ АҢЛАТМАСЫ ҺӘМ ЭЧТӘЛЕГЕ

Сафин Ильмир Булатович

Татарстан Республикасы Арча муниципаль районының “Утар-Аты төп гомуми белем мәктәбе» муниципаль бюджет гомуми белем учреждениесенен

Көзге көннәрнең берсендә булып узган вакыйга минем күңелемнән озак вакытлар чыкмый интектерде. Инде онытылды дигәндә генә, укытучым “Кулланучылар хокукы» буенча олимпиада уздырылуы турында безгә, 9 класс укучыларына, хәбәр итте. Мин, бик шатланып, әлеге олимпиадада катнашырга теләгемне белдердем, чөнки нәкъ менә шушы өлкәдә белемле булырга кирәклекне тормыш миңа үзе искәртте.

Ә бу фикергә китергән вакыйга белән Сезде дә таныштырып үтәсем килә. Күршебездә генә өлкән яшьтәге абый яши. Йорт-жирләрән карап, тәртипләп, гөлгә күмеп, хатыны белән тырышып хезмәт куялар. Әле иртә язда ук өй тәрәзәләрән пластикка алыштырдылар. Тик жәй көнендә пыяла эчендә ак таплар барлыкка килде. Күрше абыебыз тәрәзә куючыга янадан мөрәжәгать итте. Ләкин аны: “Гарантия срогы чыккан инде!»- дип, кире борганнар. Килешүдә, чыннан да, гарантия срогы алты ай тәшкит итә, дип язылган. “Минем өчен тәрәзә бәясе бик зур сумма бит», -дип, күршебез бик борчылды. Мин аңа ярдәм итәргә теләп, кулланучылар хокукы, аның эчтәлеге, төп законнары, кулланучылар хокукы бозылган очракта, алар мөрәжәгать итәргә мөмкин булган оешмалар белән кызыксынып киттем.

Без яшәгән заманда “кулланучы» (потребитель) сүзен бик еш ишетергә туры килә, чөнки көн дәвамында кулланучы роленә әллә ничә тапкыр керәбез. Интернет аша билетлар алабыз, ризыкка заказ бирәбез, транспортта йөрибез, кибетләрдән кирәк-яраклар сатып алабыз. Ә кем соң ул кулланучы, аның нинди хокуклары бар,

бу турыда уйлап та караганыбыз юк. Күп вакытта нәкъ менә кулланучы хокукларын белмәгәнгә күрә, уңайсыз хәлләргә дә калабыз. Бигрәк тә, авыл жирендә яшәүче өлкән буын кешеләре зыян күрәләр. Шушы югары технологияле заманда, без-яшь буын өчен-бу кануннарны белү аеруча мөһим, дип саным мин. Хәзер мәктәп укучылары интернет челтәре аша товарларга иң күп заказ бирүчеләр булып тора. Авыл жирлегендә яшәүче өлкән буын мондый эшләрдә күбрәк безгә мөрәжәгать итәләр.

“Кулланучы хокукларын яклау турында» преамбуласы нигезендә, эшмәкәрлек эшчәнлеген гамәлгә ашыруга бөйле булмаган шәхси, гаилә, йорт һәм башка ихтияжлар өчен генә товарлар (эшләр, хезмәт күрсәтүләр) сатып алу яки куллану нияте булган кулланучы яки заказ бирүче граждан кулланучы дип атала. Димәк, мобиль элементләрдән файдалансак, кибертән кирәк-яраклар, ризыклар сатып алсак, кафе-рестораннарда заказлар бирсәк, без кулланучы статусына керәбез.

Куллану базарында закон бозуларны кисәтүләргә һәм мондый очрақларга юл куймауга юнәлдерелгән нинди нинди чаралар бар сон? Кулланучыны нинди оешмалар яклай ала? Кулланучы хокукларын яклау буенча дөгъва эшчәнлеге ничек оештырыла һәм алып барыла? Бу өлкәдә сораулар бик күп һәм аларны хәл итүдә “Кулланучылар хокукларын яклау турында»гы Закон ярдәмгә килә. Элеге Законның IV бүлгә кулланучы хокукының ижтимагый яклау (публичная защита) нигезләренә багышланган. Сатучы (житештерүче, хезмәт күрсәтүче), үзенә файда алу максатыннан, кулланучының үз хокукларын белмәвеннән файдаланып, аларның мөрәжәгатьләрен кире борырга тырыша (безнең күршебез белән булган вакыйга мисалы кебек). Менә бу очрақта кулланучыны ижтимагый яклау кирәклегә ачыклана. Кулланучылар хокукы - үз эченә хокукның төрле (гражданлык, административ, жинаять) тармакларын эченә алуы, гражданның эхлак, матди һәм башка кыйммәтләрен саклау һәм канәгатьләндерү мөнәсәбәтләрен жайга салучы комплекслы тармак. Кулланучыларны яклау оешмаларының төп максаты - житештерүче һәм товар сатучыларга, хезмәт күрсәтүчеләргә йогынты ясау, ягъни кулланучыларны яклау өчен килешү мөнәсәбәтләренә турыдан-туры катнашуны норматив кысаларга кергү. Бу очрақта мөһим булган дүрт принцип формалаша:

1. Куркынычсызлыкка хокук, тормыш, тирә-юнь куркынычсызлыгы, кулланучының иминлеге, товарны файдалану, саклау, күчерү һәм утильләштерү вакытында кулланучының малына зыян китермәү.

2. Мәгълүматка хокук, ягъни кулланучыга һәрбер сатып алынучы товар турында дәрәс мәгълүмат бирү. Ул сайлап алу хокукы белән бәйле, чөнки мәгълүмат - дәрәс сайлау критерие.

3. Ишетелү хокукы, ягъни һәрбер кулланучының сүз иреге, ышану иреге һәм үз фикерен курыкмый әйтү хокукы. Элеге хокук мәгълүматны һәм идеяләрне һәркайсы законлы юллар белән эзләү, табу һәм тарату хокукын үз эченә ала.

4. Экологик яктан чиста тирә-юньгә хокук, ягъни һәр кеше чиста әйләнә-тирәлеккә, аның торышы турында дәрәс мәгълүматка һәм аннан сәләмәтлегенә яки милегенә килгән зыянны каплау хокукына ия. Элеге принциплардан чыгып кулланучылар хокукларының нигезе формалаша: 1 - сайлауга хокук; 2 - куркынычсызлыкка хокук; 3 - ишетелүгә хокук; 4 - мәгълүматка хокук; 5 - кулланучы белеменә хокук; 6 - төп ихтияжларны канәгатьләндерүгә хокук; 7 - сыйфатка хокук; 8 - зыянны каплауга хокук.

Кулланучылар хокукын ижтимагый яклау 2 мөстәкыйль тармактан тора. Аның беренчесе: кулланучылар хокукын дәүләт яклавы. Икенчесе: кулланучылар хокукын жәмгыяти (общественная) яклау. Дәүләт яклавы ике юнәлешне үз эченә ала. Беренчедән, хокукый документларны, норматив хокукый актларны эшләү күз алдында тотылса, икенчедән, әлеге законнарның үтәлешен дәүләт контроле һәм күзәтчелегендә тоту карала. Кулланучылар хокукын дәүләт яклавы федераль дәрәжәдә була, берничә юнәлешне үз эченә ала:

- норматив, хокукый актларның житештерүче, сатучы, хезмәт күрсәтүчеләр тарафыннан үтәлешен тикшерү;

- хокук бозулар ачыкланган очракта, РФ Законнарына нигезләнеп, кисәтүләр язу;

- РФ Законнарына нигезләнеп, эшчәнлекне тыю, лицензиягә чик кую;

- РФ Законнарына нигезләнеп, хокук саклау органнарына мөрәжәгать итү.

“Кулланучылар хокукын яклау турында»гы Законда 40-44 статьяларда болар барысы да ачык чагыла.

Кулланучылар хокукын жәмгыяти яклау Законның 45-46 нчы статьяларында беркетелгән. Әлеге статьяның 1 пункты кулланучыларның ирекле нигездә ижтимагый берләшмәләргә, союз һәм ассоциацияләргә керә алуларын раслый. Алар үз эшчәнлекләрен РФ законнарына һәм берләшмә уставына тәңгәлләштергән булырга тиеш. Гражданның берләшмәләргә керә алуы конституцион хокук та булып тора. Алар тиешле тәртиптә теркәлгән яисә теркәлмәгән дә булырга мөмкин. Бу берләшмәләр кулланучылар хокукы буенча закон проектлары, хокукый документлар эшләүдә катнаша ала. Шулай ук товар сыйфатын, куркынычсызлыгын билгеләү буенча бәйсез экспертиза тикшерүе уздыру хокукына ия. Мондый өстенлекләргә тагын күп мисаллар ярдәмдә раслап була. Фикеремне йомгаклап, шуны әйтәсем килә: Татарстан Республикасы Кулланучылар берлеге уздырган олимпиада мине күп уйландырган этәрде. Олимпиаданың беренче этабында уздырылган тестка эзерләнү барышында мин күрше абыебызга ярдәм итә алдым. Минем өчен иң куанычлысы: ул күршебез файдасына хәл ителде. Әйе, кулланучыларны жәмгыяти яклау-бүгенге көндә иң актуаль сорауларның берсе булып тора. Һәр өлкәдә үз хокукларыңны белергә, өйрәнергә иренмәскә кирәк. Кулланучылар хокукын мәктәп яшеннән үк өйрәнү – безнең киләчәк тормышыбыз өчен кирәк. Кулланучылар культурасына ия булган укучылар үз белемнәрен башкаларны да яклауда куллана белсәләр, ничек яхшы булыр иде!

**РОССИЯДӘ ФӘН ҺӘМ ТЕХНОЛОГИЯЛӘР
ЕЛЫНДА ХӘЗЕРГЕ ЗАМАН КУЛЛАНУЧЫСЫНЫҢ
ХОКУКЛАРЫН ТОРМЫШКА АШЫРУ**

Гирфанова Нәзилә Радик кызы

***МБГБУ «Татарстан Республикасы Кайбыч муниципаль районы
Иске Чәчкаб төп гомуми белем бирү мәктәбе»***

2021 ел Россиядә Фән һәм технологияләр елы дип игълан ителгән иде. Әйе, чыннан да, бу юкка гына түгел... Хәзерге заманны заманча

технологиялардан башка күз алдына да китереп булмый. Заманча технологиялар яшәешнең барлык өлкәләрендә дә үсеш өчен гаять зур мөмкинлекләр тудыра: мәгълүматны бик тиз арада эзләргә, өйрәнергә, кулланырга һәм сакларга ярдәм итә. Белем бирү өлкәсеме, дөвалау, жылылык ягу, электр яки куркынычсызлык саклау өлкәсе булсынмы – барысы өчен дә заманча технологиялар зур роль уйный. Болардан тыш, хәзерге заманда сату-алу өлкәсендә заманча технологияларнең роле гаять артты. Бигрәк тә, 2019 нчы елда Covid авыруы таралганнан соң, онлайн бизнес киң жәелеш алды.

Электрон сату-алулар кулланучылар каршында бик күп мөмкинлекләр ача: алар алдында тагын да киңрәк ассортиментта товар һәм хезмәтләрне куллана алу мөмкинлеге барлыкка килә, шуңа күрә мондый бизнес белән шөгыйльләнүчеләр һәм кулланучыларның саны көннән-көн арта. Электрон сатып алу һәркем өчен ачык, жайлы һәм тиз. Шунлыктан, житештерүче яки сатучының максималь дәрәжәдә табыш алырга теләве нәтижәсендә кулланучыларның хокуклары бозылу еш күзәтелә башлады.

Хәзерге вакытта кулланучыларның сатып алу буенча күптөрле мөмкинлекләре бар. Мәсәлән, безгә өйдән дә чыкмыйча кирәкле әйберебезне сатып алырга ярдәм итә торган интернет-кибетләр (аларның иң киң кулланыла торганны «OZON» яисә «WILDBERRIES»), алган товарны өйгә үк китереп кую мөмкинлеге. Әмма һәр очракта да кулланучыларның хокуклары бозылу ихтималы зур. Мондый вакыйганы үз үрнәгемдә күрсәтәсем килә. Күптән түгел мин кибеттән майонез алып кайттым, ләкин ул бозылган булып чыкты. Моның сәбәбе: майонезны саклау шарты дөрөс булмаган. Мин аны кире кибеткә алып киттем һәм чекны күрсәтеп, товарны сатучыга кире кайтардым. Ул исә миңа кулланган акчамны кайтарды. Бу очракта минем сәламәтлегемә куркынычсыз булган товарга хокукым бозылды, чөнки мин ул бозылган майонез белән агуланырга мөмкин идем. Чек ярдәмендә бу хәл чишелде.

Әлбәттә инде сатып алу реаль чынбарлыкта яки интернет аша башкарыламы, һәрвакыт кулланучының хокуклары якланырга тиеш. Россиядә житештерүче-кулланучы мөнәсәбәтләре Россия Федерациясенен «Кулланучыларның хокукларын яклау турында» дип исемләнгән законы нигезендә башкарыла. Интернет челтәрләрендә килеп чыккан көтелмәгән хәлләрне дә нәкъ шушы закон нигезендә хәл итәргә мөмкин. Әгәр дә кулланучы үзенә хокукларын яхшы белә икән, ул оятсыз житештерүче каршында үзен яклык алачак.

Интернетта сату-алулар вакытында кулланучыларның хокуклары якланса да, кулланучы төрле көтелмәгән хәлләргә юлыгырга мөмкин. Мисал өчен, хәзерге заманда кулланучылар нык яратып өлгергән онлайн-кибетләрнең берсе «Wildberries». Вакыт барган саен, кулланучылар саны арткан саен, сату-алу килешүләре дә елдан-ел үзгәреп тора. Мисал өчен, элегрәк товарны өйгә кадәр китереп бирү бушлай иде, ә хәзер – түләүле. Шулай ук, товарны кире кайтарып бирү шартлары да үзгәреп тора. 2022 нче елда туры килмәгән товарны кире кайтарып бирү өчен түләү кертелде. Заказлар югалу, заказ биргән товар урынына бөтенләй башка товарлар жиберү яисә размерлары туры килмәү дә еш күзәтелә.

Мондый көтелмэгән хәлләрне чишү өчен сайтта электрон мөрәжәгать язып, җавап көтәргә кирәк. Җавап килмәү очраклары да күп. Башкача бу маркетинг белән элементгә керү мөмкинлеге юк.

Тагын бер вакыйга әниемнең дуслы белән булды. «OZON» онлайн-кибетеннән киём сатып алганнан соң, ул онлайн ысул белән товар өчен акча түлөгән. Ләкин шул вакытта аның түләү картасы турындагы мәгълүмат ачык интернетка урнаштыралган. Мошенниклар моны күрәп, аның картасыннан 1000 сумга кадәр акчаны бетерә башлаганнар, чөнки 1000 сумнан артык акча алынса, серсүз кирәк булып иде. Шулай итеп икенче көнгә аның 9000 сумга яқын акчасы юк ителде. Моны аңлап алганнан соң, ул банк хезмәткәрләре белән элементгә керәп, картасын эшләүдән туктатты, ягъни блокировка ясады һәм үзенә яңа түләү картасы ачтырырга мәжбүр булды.

Нәтижәдә, шуны билгеләп үтәргә кирәк, хәзерге заманда электрон сату-алулар бик киң таралыш алган. Заманча технологияләр заманында кулланучыга үзен яқлы алу өчен “Кулланучыларның хокукларын яклау турындагы закон» белән танышырга кирәк. Шушы мисаллар ярдәмендә мин «Кулланучыларның хокукларын яклау» турындагы законның бик әһәмиятле булуын һәм товар сатып алганда игътибарлы булырга кирәклеген ачыкладым. Нинди дә булса документка имза куярга кирәк булганда яки яраксыз товарны кире кайтарганда гариза тугырырга туры килсә, бирелгән текстны зур игътибар белән укырга һәм кире кайтаруның сәбәпләрен язганда онытмаска кирәк. Үзбездә һәм яқыннарыбызның гомерен һәм сәламәтлеген куркыныч астына куймыйк, үзбездә матди яктан сакыйк! Моның өчен безгә бары хокукларыбызны белү һәм кул кушырып утырмыйча, вакытында эш итәргә генә кирәк.



***Победители республиканской Олимпиады для учащихся
по теме «Защита прав потребителей»
за 2023 год***

Среди учащихся 8-9 классов:

Диплом победителя – Минигулова Дина Ленаровна, ученица 9А класса МБОУ «Центр образования – Гимназия №57 «Притяжение» г.Набережные Челны;

диплом I степени – Мингазова Исламия Ильясовна, ученица 9 класса МБОУ Большеметескинская средняя общеобразовательная школа им.Ф.Хусни Тюлячинского муниципального района Республики Татарстан;

диплом II степени – Талахова Владислава Денисовна, ученик 9А класса МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №1 с углубленным изучением отдельных предметов» Бугульминского муниципального района Республики Татарстан;

диплом III степени – Косова Полина Сергеевна, ученица 8 класса МБОУ «Куркульская средняя общеобразовательная школа» Алексеевского муниципального района Республики Татарстан.

Среди учащихся 10-11 классов:

Диплом победителя – Закиров Карим Ремович, ученик 10 класса ОШ «Университетская» Елабужского института КФУ;

диплом I степени – Степанова Вероника Павловна, ученица 10 класса МБОУ «Больше-Машляковская средняя общеобразовательная школа» Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

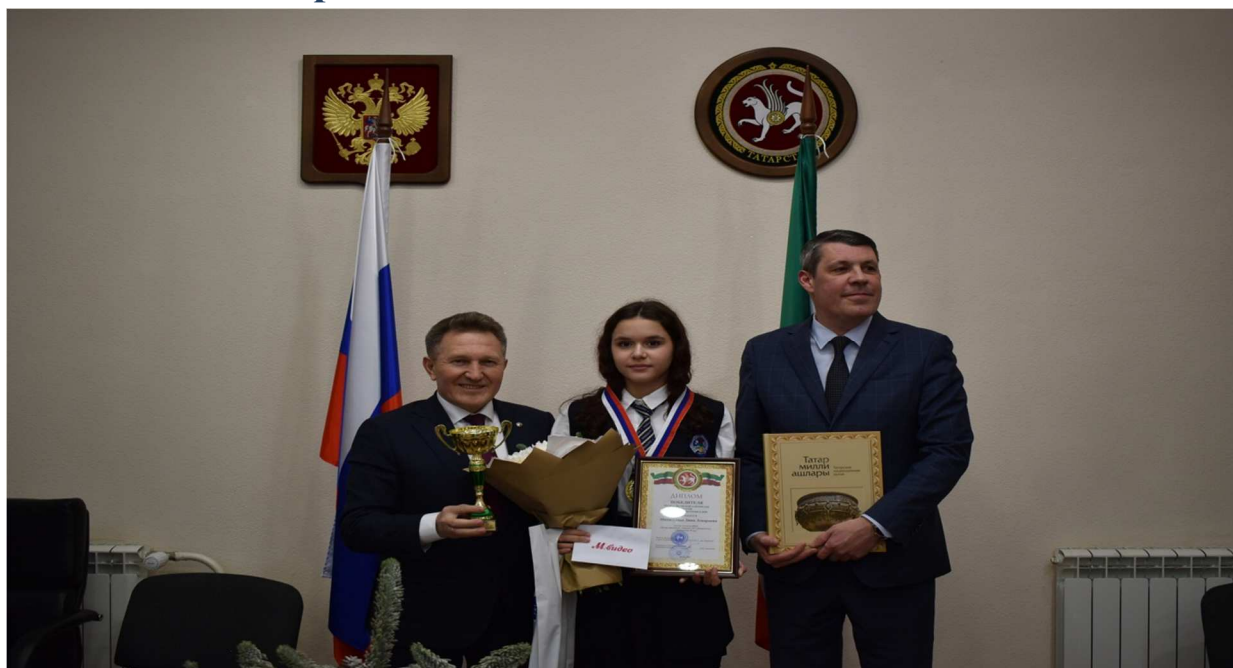
диплом II степени – Нургалиева Ралина Искандеровна, ученица 11 класса МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района Республики Татарстан;

диплом III степени – Максумова Азалия Фаязовна, ученица 10Б класса МБОУ «Чемшанский лицей» Черемшанского муниципального района Республики Татарстан.

ПОБЕДИТЕЛИ ОЛИМПИАДЫ ПО ТЕМЕ «ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»				
№	Год	Количество участников	Победитель среди учащихся 8-9 классов	Победитель среди учащихся 10-11 классов
1	2013	500	Исламов Дамир Римович МБОУ «Нижнемактаминской СОШ №2» Альметьевского муниципального района	
2	2014	800	Салахатдинов Айбулат Хабибович МБОУ «Гимназия №7» Ново-Савиновского района г.Казани	
3	2015	1800	Шахмаева Ева Сергеевна МАОУ «Гимназия №77» г. Набережные Челны	
4	2016	2400	Фаррахова Инзиля Фарисовна МБОУ «Актанышская средняя общеобразовательная школа №1»	
5	2017	4000	Набиуллина Диляра Альбертовна МБОУ «Кошакская СОШ» Пестречинский район	Никифорова Мария Григорьевна МБОУ «СОШ №2» г. Менделеевск
6	2018	6000	Исаева Дарья Николаевна МБОУ «Лицей №159» г.Казани	Ильина Вероника Алексеевна МБОУ «Лицей №159» г.Казани
7	2019	9000	Ильин Сергей Алексеевич МБОУ «Лицей №159» г.Казани	Каримова Диана Ильнарровна МБОУ «Балтасинская СОШ» Балтасинского района РТ
8	2020	14000	Иванова Виктория Викторовна , МБОУ «СОШ №98» Вахитовского района г.Казани	Гафуров Ринат Робертович , МБОУ «Актанышская СОШ №1»
9	2021	14800	Нургалиева Ралина Искандеровна МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского района РТ	Хаярова Алсу Жедитовна МБОУ «Большетарханская СОШ» Тетюшского района РТ
10	2022	8000	Тагильцева Софья Романовна МБОУ «Лицей № 83» Приволжского района г.Казани	Ахметзянова Алия Айратовна МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского района РТ

11	2023	7926	Минигулова Дина Ленаровна МБОУ «Центр образования – Гимназия №57 «Притяжение» г.Набережные Челны	Закиров Карим Ремович ОШ «Университетская» Елабужского института КФУ
----	------	------	--	--

Награждение и этапы Олимпиады-2023



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. победительницы Олимпиады-2023 среди 8-9 классов, ученицы 8 класса МБОУ «Центр образования – Гимназия №57 «Притяжение» г.Набережные Челны
Минигуловой Дины Ленаровны



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. победителя Олимпиады-2023 среди 10-11 классов, ученика 10Б класса ОШ «Университетская» Елабужского института КФУ
Закирова Карима Ремовича



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. призера Олимпиады-2023 среди 8-9 классов, ученицы 9 класса МБОУ «Большеметескинская СОШ им. Ф.Хусни» Тюлячинского муниципального образования РТ
Мингазовой Исламии Ильясовны



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. призера Олимпиады-2023 среди 10-11 классов, ученицы 10 класса МБОУ «Больше-Машляковская СОШ» Рыбно-Слободского муниципального образования РТ
Степановой Вероники Павловны



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. призера Олимпиады-2023 среди 10-11 классов, ученицы 11 класса МБОУ «Гимназии №1» Менделеевского муниципального образования РТ
Нурғалиевой Раины Искандеровны



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. призера Олимпиады-2023 среди 8-9 классов, ученицы 8 класса МБОУ «Куркульская СОШ» Алексеевского муниципального образования РТ
Косовой Полины Сергеевны



*Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. призера Олимпиады-2023 среди 10-11 классов, ученицы 10 класса МБОУ «Черемшанский лицей» Черемшанского муниципального образования РТ
Максумовой Азалии Фаязовны*



*Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. учителя истории и обществознания МБОУ «Гимназия №1» Менделеевского муниципального района РТ
Валеевой Эльмиры Баязитовны*



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. и заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р. победителей и призеров Олимпиады-2023 среди 8-11 классов



Церемония награждения руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю., заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р., заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ Хамматовым Ф.Г., председателем жюри Митюшкиным Ю.И. победителей и призеров Олимпиады-2023 среди 8-11 классов



Церемония награждения руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю., заместителем министра образования и науки РТ Андреевым С.Р., заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ Хамматовым Ф.Г., председателем жюри Митюшкиным Ю.И. победителей, призеров и учителей Олимпиады-2023 среди 8-11 классов



Организаторы и члены жюри Олимпиады-2023 после 3 этапа Олимпиады -2023 в г. Казани (МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А.Ахтямова») Советского района г. Казани



Организаторы и члены жюри Олимпиады-2023 после 3 этапа Олимпиады - 2023 в г. Менделеевске (МБОУ «Химико-технологический лицей №4»Потомки Менделеева»)



Церемония награждения начальником Набережночелнинского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Вафиной Г.Т. победителей в номинациях и учителей МАОУ «Гимназия № 77» и МБОУ «СОШ №60» города Набережные Челны



Члены жюри Олимпиады-2023 за работой в МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А.Ахтямова» Советского района г. Казани



Учащиеся на 3 этапе тестирования МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А.Ахтямова» Советского района г. Казани



*Награждение призеров и номинантов Олимпиады-2023
в Арском муниципальном районе РТ*



Подготовка к началу тестирования 3 этапа Олимпиады-2023 по защите прав потребителей в МАОУ «Лицей №121 имени Героя Советского Союза С.А.Ахтямова» Советского района г. Казани



Награждение начальником Казанского территориального органа Госалкогольинспекции РТ Егоровой М.И. победителей в номинациях и учителей МБОУ «Лицей №159 им.С.Х.Загидуллиной» Советского района г.Казани



Награждение начальником Чистопольского территориального органа РТ призеров и номинантов Олимпиады-2023 в Чистопольском муниципальном районе РТ

- 4) Понятие юриспруденции, один из видов регуляторов общественных отношений; система общеобязательных, формально-определённых, принимаемых в установленном порядке гарантированных государством правил поведения, которые регулируют общественные отношения – это;
 - 5) Определенный период времени, с истечением которого связано событие или действие, которое имеет юридическое значение – это
 - 6) Любая вещь, которая участвует в свободном обмене на другие вещи; продукт, произведённый для продажи это –
 - 7) Организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям – это
 - 8) Нормативный правовой акт, принятый представительным законодательным органом власти в особом порядке, регулирующий наиболее важные общественные отношения и обладающей высшей юридической силой – это
 - 9) Деятельность, результаты которой имеют материальное выражение и могут быть реализованы для удовлетворения потребностей организации и (или) физических лиц – это
 - 10) Независимая оценка добросовестности, беспристрастности и компетентности органов по оценке соответствия в выполнении ими определенных задач по оценке и подтверждению соответствия принятым нормам – это
 - 11) разрешение на право, либо право на выполнение некоторых действий, которое может удостоверяться (подтверждаться) одноимённым документом – это
 - 12) Сумма денежных средств, начисляемая на задолженность за каждый календарный день просрочки основного платежа – это
-

ЦИТАТЫ О ВАЖНОСТИ ЗНАНИЙ

Нет силы более могучей, чем знание, человек, вооруженный знанием, — непобедим.

Максим Горький (Алексей Максимович Пешков)

Легко в учении — тяжело в походе, тяжело в учении — легко в походе.

Александр Васильевич Суворов

Быть добрым совсем нетрудно: трудно быть справедливым

Виктор Мари Гюго

Один в поле — не воин

Русская народная пословица

Даже если знания раздаются бесплатно, приходиться нужно все равно со своей тарой

Древняя китайская мудрость

Мы все учились понемногу. Чему-нибудь и как-нибудь.

Александр Сергеевич Пушкин

То, что мы знаем, — ограничено, а то, чего мы не знаем, бесконечно.

Пьер-Симон Лаплас

Знание — это абсолютная ценность нашего времени.

Максим Горький (Алексей Максимович Пешков)

Источник знания неистошим: какие успехи ни приобретай человечество на этом пути, все людям будет оставаться искать, открывать и познавать.

Иван Александрович Гончаров

Недостаточно только получить знания, надо найти им приложение.

Иоганн Вольфганг фон Гёте

Знание фактов только потому и драгоценно, что в фактах скрываются идеи, факты без идей — сор для головы и памяти.

Виссарион Григорьевич Белинский

Что пользы в том, что ты многое знал, раз ты не умел применять твои знания к твоим нуждам.

Франческо Петрарка

Всё знают и всё понимают только дураки да шарлатаны.

Антон Павлович Чехов

Чем выше человек восходит в познаниях, тем пространнейшие открываются ему миры.

Александр Николаевич Радищев

Знание, далекое от справедливости, заслуживает скорее названия ловкости, чем мудрости.

Цицерон

Кто делает вид, что много знает и ко всему способен, тот ничего не знает и ни к чему не способен.

Лао Цзы

Знание существует для того, чтобы его распространять.

Рю Эмерсон

Знания придают человеку вес, а поступки — блеск. Однако большинство людей умеет только глядеть, а не взвешивать.

Томас Карлейль

Расширять свои знания можно только тогда, когда смотришь прямо в глаза своему незнанию.

Константин Дмитриевич Ушинский

Знание возбуждает любовь: чем больше знакомишься с наукою, тем больше любишь ее.

Никола́й Гаври́лович Чернышевский

Никто не может знать всего.

Гораций

Как из копеек составляются рубли, так из крупинок прочитанного составляется знание.

Владимир Даль

Чем более читаете не размышляя, тем более уверяетесь, что много знаете, а чем более размышляете читая, тем яснее видите, что знаете еще очень мало.

Вольтер

Блаженство тела состоит в здоровье, блаженство ума — в знании.

Фалес



БЕСПЛАТНУЮ КОНСУЛЬТАЦИЮ СПЕЦИАЛИСТОВ ПО ВОПРОСАМ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ВЫ МОЖЕТЕ ПОЛУЧИТЬ:

Государственная инспекция Республики Татарстан по обеспечению государственного контроля за производством, оборотом и качеством этилового спирта, алкогольной

продукции и защите прав потребителей

Адреса сайтов: <http://gosalcogol.tatar.ru>; <http://tatzpp.ru>

Территориальные органы Госалкогольинспекции РТ	Телефон	
Альметьевский	(8553)	33-67-02
Арский	(84366)	3-28-93
Зеленодольский	(84371)	4-58-78
Казанский	(843)	277-94-96
Набережночелнинский	(8552)	71-43-03
Нижнекамский	(8555)	36-63-76
Чистопольский	(84342)	5-49-85

Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Республике Татарстан (Татарстан)
телефон горячей линии: (843) 236-94-11

on-line консультация в «ВКонтакте»: <https://vk.com/zpprpnr>

Адрес сайта: <http://16.rospotrebnadzor.ru>

Консультационный центр ФБУЗ «Центр гигиены и эпидемиологии в Республике Татарстан (Татарстан)»,

тел. (843) 221-90-16

Адрес сайта: <http://fbuz16.ru>

Составители:

*Ж.Ю. Ахметханов, Ф.Г. Хамматов, Р.М. Арсланова, Ю.И. Митюшкин,
Н.В. Климович, Г.Р. Федорова, И.И. Шафигуллин, Г.А. Юнусова.*

Рецензенты:

*А.И. Латыпова, кандидат филологических наук,
С.А. Барышев, кандидат юридических наук,
Е.Ю. Ковалькова, кандидат юридических наук.*