

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

6+



КАЗАНЬ - 2020

Содержание:

<i>1. Вступительное слово</i>	4
2. ЭССЕ НА ТЕМУ: КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗНАНИЯ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ?	
<i>Как использовать потребительские знания в повседневной жизни? - Абдрахманова Дарья Руслановна</i>	6
<i>Как использовать потребительские знания в повседневной жизни? - Гарифуллина Сюмбель Асхатовна</i>	9
<i>Как использовать потребительские знания в жизни? - Каримова Диана Ильнарловна</i>	12
<i>Как использовать потребительские права в повседневной жизни? - Кириллова Юлия Алексеевна</i>	14
<i>Как использовать потребительские знания в повседневной жизни? - Пелькина Виктория Андреевна</i>	16
<i>Как использовать потребительские знания в повседневной жизни? - Петров Артем Игоревич</i>	18
<i>Как использовать потребительские знания в повседневной жизни? - Христофорова Полина Ивановна</i>	19
<i>Как использовать потребительские знания в повседневной жизни? - Саляхова Аделя Маратовна</i>	22
ЭССЕ НА ТЕМУ: БУДУЩЕЕ ЗА ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕЙ – В ЧЕМ ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ?	
<i>Будущее за электронной торговлей – в чем плюсы и минусы для потребителя? - Абзалов Нурсултан Ильшатович</i>	24
<i>Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей? - Быренкова Диляра Руслановна</i>	26
<i>Будущее за электронной торговлей - в чем плюсы и минусы для потребителей? - Бычков Эдуард Витальевич</i>	28
<i>Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей? - Зарипова Аделя Азатовна</i>	30
<i>Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей? - Корнилова Вероника Валентиновна</i>	31
<i>Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей? - Малафеева Анастасия Андреевна</i>	33
<i>Будущее за электронной торговлей – в чём плюсы и минусы для потребителей? - Мальцева Валерия Вячеславовна</i>	35

ЭССЕ НА ТЕМУ: ЧТО БЫ Я СДЕЛАЛ(А) ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

<i>Что бы я сделала для защиты прав потребителей?-Батдалова Изиля Ирековна</i>	37
<i>Что бы я сделала для защиты прав потребителей?-Мазитова Эвелина Марселевна</i>	39
<i>Что бы я сделал(а) для защиты прав потребителей?-Рязанова Полина Константиновна</i>	41
<i>Что бы я сделала для защиты прав потребителей?- Умеркина Алсу Рашидовна</i>	43
<i>Что бы я сделала для защиты прав потребителей-Фархуллина Гулина Раифовна</i>	45

ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ

<i>Көндәлек тормышта кулланучы белемнәреннән ничек файдаланырга? - Ахметова Азалия Рифатовна</i>	47
<i>Киләчәк электрон сәүдә кулында-плюслары һәм минуслары нидә? - Мингазова Адиля Наилевна</i>	49
<i>Электрон сәүдәнең киләчәге-кулланучылар өчен уңай һәм тискәре яклары нәрсәдә?-Мударисова Диляра Радисовна</i>	51
<i>Көндәлек тормышта кулланучы белемнәреннән ничек файдаланырга? - Нуртдинов Булат Ренатович</i>	53
<i>Көндәлек тормышта кулланучы белемнәреннән ничек файдаланырга? - Рахматуллина Мадина Ришатовна</i>	55

3. Информация о победителях и призерах олимпиады по теме «Защита прав потребителей» 57

4. Фото участников олимпиады 58



Уважаемые читатели!

Перед вами – второй сборник, в который вошли эссе¹, признанные лучшими в ходе проведения Республиканской олимпиады по теме «Защита прав потребителей» 2019 года.

В чем-то наивные, в чём-то удивительно зрелые, но, как правило, искренние суждения юных авторов весьма интересны сами по себе и, несомненно, окажутся полезными тем, кто учится в школе.

Мы все являемся потребителями и должны иметь представление о своих правах. Чем раньше гражданин получает потребительские знания и опыт, тем проще, успешнее и увереннее чувствует себя в дальнейшем.

Статьей 3 Закона РФ "О защите прав потребителей" закреплено «право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей, которое обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав».

В целях повышения уровня защиты прав потребителей в Республике Татарстан принята программа «Развитие комплексной системы защиты прав потребителей в Республике Татарстан на 2014-2022 годы», а Госалкогольинспекция Республики Татарстан определена координатором данной программы. Одним из приоритетных направлений программы является деятельность по повышению потребительской грамотности, в том числе посредством организации республиканской олимпиады по теме «Защита прав

¹ Орфография, пунктуация и стиль авторов сохранены

потребителей» для учащихся общеобразовательных организаций, которая проводится 7 лет.

С каждым годом желающих участвовать в олимпиаде становится больше. Если в 2013 году принимало участие порядка 500 учащихся, то в 2019 году заявилось рекордное количество участников – 9441 учащийся со всей республики, из каждого города и муниципального района.

Уровень знаний и творческих работ, которые демонстрируют учащиеся, становится из года в год более высоким.

Надеемся, что распространить положительный опыт лучших участников олимпиады, пробудить в будущих участниках творческое отношение к данному направлению, поможет и настоящий сборник.

Благодарю каждого за желание повысить свой уровень правовой грамотности! Желаю всем и дальше приумножать свои знания в области защиты прав потребителей, быть достойными гражданами России, социально грамотными и ответственными.

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

1. ЭССЕ НА ТЕМУ: КАК ИСПОЛЬЗОВАТЬ ПОТРЕБИТЕЛЬСКИЕ ЗНАНИЯ В ПОВСЕДНЕВНОЙ ЖИЗНИ?

*Пусть в нашей жизни всё будет пригодно:
Одежда и обувь, жильё и еда,
не зря нас гордо зовут - потребители,
Мы под защитой, везде и всегда!*

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Абдрахманова Дарья Руслановна

МБОУ "Гимназия №76" г. Набережные Челны

В этом вопросе поднимается актуальная на сегодняшний день тема – повышение потребительского-правовой грамотности. Грамотный потребитель должен уверенно чувствовать себя в мире, где торговля играет огромную роль. Он должен уметь защищать себя в случае нарушения потребительских прав, знать где найти и проверить информацию о товаре и услуге, уметь правильно оформить выгодную для себя сделку. Кроме того, он должен обладать способностью принимать осознанные решения об рациональном использовании и управлении личными денежными средствами.

Так кто же такой потребитель, продавец, в чем суть Закона РФ «О защите прав потребителей» и на какие еще понятия нам следует обратить внимание. Потребитель – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий, или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью, в отличие от покупателя.

Продавец – это организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи. Также участниками рынка являются исполнители и изготовители. Для раскрытия поставленного вопроса, достаточно будет отметить, что изготовитель в отличии от исполнителя не имеет возможности работать напрямую с потребителем. Важно, что продавец, изготовитель, исполнитель, как хозяйствующие субъекты, должны пройти соответствующие государственные регистрации, получить все необходимые документы, когда они требуются. Сам же Закон РФ «О защите прав потребителей» регулирует отношения, возникающие именно между потребителями и изготовителями, исполнителями, импортерами, продавцами и другими участниками рынка. Также закон устанавливает права потребителей на

приобретение товаров надлежащего качества и безопасных для жизни, здоровья и т.д.

Где же мы можем использовать потребительские знания? Ответ очевиден, везде: мы каждый день приобретаем какие-то товары, заключаем сделки, также мы можем осуществлять рациональный выбор предлагаемых услуг, организовывать ПИФ – паевой инвестиционный фонд (форма коллективных инвестиций, при которых инвесторы являются собственниками долей в имуществе фонда), делать накопления и т.д. Приведем, на мой взгляд, самый распространенный случай нарушения прав потребителя.

Сегодня, на рынке, стоимость товаров меняется очень часто, поэтому работники магазинов не успевают менять ценники в торговом зале, то есть, цена товара, указанная на ценнике, не совпадает с ценой, заложенной в кассовом аппарате. (п.1 ст.10 Закона РФ «О защите прав потребителей» гласит: изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах), обеспечивающую возможность их правильного выбора». В п.2 ст.10 дополняет, что цена товара в рублях является неотъемлемой частью этой информации.)

В случае обнаружении обмана, продавец обязан соблюдать заданные им самим же условия и продавать товар по указанной цене или вернуть разницу, если потребитель уже расплатился, так как, в этом случае ценники являются офертой (ст.437 ГК РФ). А ведь это типичная ситуация, с которой сталкивается почти каждый человек в повседневной жизни. Для предотвращения такого обмана, следует знать права потребителей. Стоит отметить, что знакомиться с правами потребителей следует с детства, так как современные дети самостоятельно покупают товары, пользуются банковскими картами и мобильными приложениями, то есть, они с раннего возраста являются участниками торгово-финансовых взаимоотношений, что требует от них определенного уровня знаний своих прав.

Для хорошего понимания и запоминания, учить детей правам потребителей можно через сказки. Например: сказка «Теремок», когда дом разрушился при первом прикосновении к нему медведем. Хозяева при этом пострадали. Каким правом обладает потребитель при приобретении товара? Ст.7«Право потребителя на безопасность товара и услуги» гласит, что потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования был безопасен для жизни, здоровья потребителя». Ст.29 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги)» указывает на то, что потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками

выполненной работы, в пределах пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

Также хорошим примером является сказка «Куручка Ряба» - дед и баба яйцо били, били, не разбили. Какие права потребителей были нарушены? Ст.18 Закона РФ «О защите прав потребителей» «Последствия продажи товара ненадлежащего качества» гласит, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать замены товара на аналогичный или расторжения договора купли-продажи.

Приведу пример из личного опыта: в прошлом году, заканчивая 9 класс, мне понадобилось платье на выпускной. Сначала мой выбор пал на красное платье в пол, купив его, я успокоилась. В конце недели, я посоветовалась с родителями, и мы решили, что мне нужен другой фасон. Придя в магазин с кассовым чеком, где была совершена покупка, я получила отказ о возврате из-за отсутствия веской причины. Моим выходом из этой ситуации стали мои знания о правах потребителей. (В Законе РФ «О защите прав потребителей» в ст.25 п.1 говорится, что потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение четырнадцати дней, не считая дня его покупки. Обмен непродовольственного товара надлежащего качества проводится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также имеется товарный чек или кассовый чек либо иной подтверждающий оплату указанного товара документ.). Это еще одна обычная ситуация, с которой может столкнуться каждый.

Вывод заключается в том, что для предотвращения таких ситуаций, обманов и для осознания всех возможностей прав потребителей, нам следует их знать и активно использовать в повседневной жизни.

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Гарифуллина Сюмбель Асхатовна

*МБОУ «Старозюринская средняя общеобразовательная школа»
Тюлячинского муниципального района РТ*

Я задумалась над вопросом – помогают ли потребительские знания в повседневной жизни? И решила спросить об этом своих друзей, одноклассников, соседей, родителей. И я столкнулась с тем фактом, что практически все ответы были положительными! То есть, все считают, что потребительские знания помогают в повседневной жизни. И я сама думаю, что владеть основами потребительских знаний необходимо каждому современному человеку. Без них невозможно стать как успешным предпринимателем, так и вести спокойную умеренную жизнь обычному гражданину. Ведь каждый человек в современном мире пользуется предметами, которые он приобрел за деньги. Потребителями, вне зависимости от профессии, пола, возраста, являемся все мы.

А как использовать потребительские знания в повседневной жизни? Что мы можем сделать для того, чтобы потребительские права не нарушались? Основным гарантом прав потребителей является Закон «О защите прав потребителей». В нашей стране этот закон был принят в 1992 году. Закон выделяет следующие основные права потребителей: право на выбор видов и количества товаров и услуг, право на безопасность товаров и услуг, право на полную и достоверную информацию о товаре и об изготовителе, право на качество товаров и услуг, право на возмещение ущерба. Если назовем эти основные права «Азбука потребителя» – в условиях современной экономики, знать меньше потребитель уже не может себе позволить. Знание норм права – самый надежный способ защитить себя в любых ситуациях. Никакой, даже самый лучший закон не сможет защитить нас как потребителя, если мы ничего не сделали для своей защиты. Соблюдение несложных правил самозащиты позволяет избежать неприятностей.

Существуют три основных пути защиты прав потребителей: Первый путь – гражданин может защитить свои права сам, не обращаясь в другие органы. При этом надо иметь документ, подтверждающий заключение договора купли-продажи товара или услуги. Второй путь – обращение потребителя в одно из зарегистрированных общественных организаций потребителей. Третий путь – обращение потребителя за защитой к специальным органам. В случае, когда потребитель сам не может разрешить конфликтную ситуацию его защищает государство. В органах местного самоуправления, отделах внутренних дел работают инспектора по борьбе с правонарушениями в сфере потребительского рынка. К ним можно обратиться в случае нарушения прав как потребителя.

Но на практике быть грамотным покупателем очень непросто. Несмотря на известный лозунг «Покупатель всегда прав» при покупке каких-либо товаров или услуг права покупателей нередко нарушаются. Тогда и приходят

нам на помощь потребительские знания. Использование потребительских знаний в повседневной жизни хочу показать примерами из жизни. Моя знакомая сдала в ремонт туфли. Их потеряли, мастерская отказалась возместить стоимость утраченной обуви, но она смогла доказать свою правоту, опираясь на Закон «О защите прав потребителей». В итоге получила денежные средства в виде двукратной цены утраченной обуви, а также возврата ей стоимости ремонта. В п 1. ст.35 Закона «О защите прав потребителей» говорится: в случае утраты вещи принятой от потребителя исполнитель обязан в трехдневный срок заменить ее вещью аналогичного качества, а при отсутствии вещи аналогичного качества – возместить потребителю двукратную цену утраченной вещи, а также расходы понесенные потребителем.

О правах потребителей время от времени говорят по телевидению, радио, появляются публикации. Можно привести немало примеров такого рода и рассказать, сколько огорчений, потерянных денег и времени они принесли. Однажды по телевизору рассказали, как человек, даже после приобретения товара не ознакомился с инструкцией, хотя это следует делать до покупки. В результате любимая бабушка едва осталась жива! И лишь потому, что измерила давление тонометром, подаренным внучкой. Согласно же инструкции, он противопоказан людям с кардиостимулятором, который и имелся у вышеупомянутой бабушки. Заглянула бы внучка в инструкцию до использования, а еще лучше – до покупки, таких последствий не было бы.

Я часто посещаю портал Республики Татарстан по защите прав потребителей, где опытные специалисты дают свои советы потребителям при покупке товаров и услуг. И получаю много полезных знаний, которые помогают мне и нашей семье в повседневной жизни, из рубрики «Полезные советы» Перед новым годом хотела порадовать свою младшую сестренку новогодним подарком – новогодним костюмом. Как же распознавать качественный удобный и комфортный костюм среди множества товаров. Благодаря этому portalу я получила очень полезную информацию о выборе новогоднего костюма. Я поняла, что выбор качественного удобного костюма принесет те положительные эмоции, которые ожидают в этот день и взрослые, и дети. И к этому надо относиться очень серьезно.

Я считаю, что необходимо как можно раньше начать воспитывать разумного и сознательного потребителя и большую роль в этом должна, на мой взгляд, играть школа. Ведь именно школьникам предстоит участвовать в формировании цивилизованного потребительского общества. В нашей школе мы ежегодно отмечаем всемирный день защиты прав потребителей. В этом году интересным и полезным была викторина «Мои потребительские права» и игра «Я потребитель услуг и товаров». В ходе игры побывали в роли рекламных менеджеров, покупателей, специалиста отдела по правам потребителя. Учились формировать умения защиты прав в этой области, навыка поиска решения конфликта законным образом, грамотному поведению на рынке товаров. Все это в дальнейшем позволит справиться нам с потребительскими проблемами, ориентироваться в трудных ситуациях, развивать чувство ответственности и критическое отношение к миру

Таким образом, я хочу сделать вывод, что грамотное потребительское поведение в большинстве случаев, позволит сделать правильный выбор,

предотвратить возможное нарушение прав, а в случае возникновения конфликта – погасить его в самом начале и найти компромиссный вариант урегулирования. Прежде всего, необходимо быть внимательным самому, выбирая тот или иной товар, принимая определенную услугу.

Чем лучше люди знают свои права и обязанности, тем лучше складываются их отношения и тем увереннее они чувствуют себя в достаточно сложных условиях современного общества. Знать права, уметь ориентироваться в них – необходимо всем.

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Каримова Диана Ильнаровна

*МБОУ «Балтасинская средняя общеобразовательная школа»
Балтасинского муниципального района Республики Татарстан*

Нынешняя реальность меняется невообразимыми темпами. Ежедневно человек оказывается соучастником тех или иных событий в сферах общественной жизни: будь то экономическая, политическая или же социальная деятельность. Однако, стоит признать, что экономические отношения наиболее тесно связаны с нашей повседневностью, так как если даже представить к примеру те же бытовые дела как покупка в магазинах продуктов питания, с которым абсолютно каждая личность сталкивается изо дня в день. К сожалению, все эти процессы обмена и купли-продажи в условиях рынка не всегда носят в себе честный и справедливый характер. Наибольшее недоумение и возмущение вызывает тот факт, что в большинстве таких ситуаций наиболее частому ущемлению прав подвергаются именно покупатели – физические или юридические лица, осуществляющие оплату деньгами и являющиеся приобретателями товара или услуги.

По причинам того, что данная проблема устранения недобросовестных действий продавца или исполнителя услуги была поднята и охвачена широким кругом единомышленников-активистов, в целях оградить покупателя от некачественных товаров на территории Российской Федерации широкое распространение получил Закон «О защите прав потребителей». Этот юридический документ дает существенные преимущества потребителю и наделяет его уверенностью при приобретении экономических благ. Ведь потребительское право – это комплексная отрасль права, состоящая из норм различных отраслей права (уголовного, гражданского, административного), регулирующих отношения по защите и удовлетворению моральных, материальных и иных ценностей граждан.

С моей точки зрения, если человек является обладателем или же, в крайнем случае, знатоком хотя бы основ Закона «О защите прав потребителей», то он несомненно имеет большие преимущества в любых ситуациях сферы экономики. Например, в современном мире на повседневной основе мы приобретаем те или иные товары, пользуемся различными услугами. Особенную популярность за последние 5-10 лет завоевала торговля через Всемирную сеть Интернет. Думаю, такой темп роста пользования данным источником обусловлен тем, что куда удобнее совершать необходимые покупки, просто - напроsto сидя у себя дома. Однако, здесь появляются некоторые подводные камни. Во-первых, люди в частности сталкиваются с тем, что товар, заказанный из интернет - магазинов не соответствует его реальным описаниям (статья 4.4 Закона «О защите прав потребителей»). В таких случаях приобретатель имеет право открыть спор в соответствии с вышеупомянутой статьей в течение разумного срока. Также известны случаи, когда заказанная

потребителем услуга была выполнена не вовремя или некачественно. В данной ситуации исполнитель будет привлечен к ответственности согласно статьям 28, 29 Закона «О защите прав потребителей».

Известно еще, что знатоки прав потребителей и активисты этой сферы создают свои объединенные организации. Так, в США в 1936 году был создан Союз потребителей. Группа организаторов Союза - активных профессиональных общественных деятелей, журналистов, юристов-определили главную задачу этой организации - информирование граждан о товарах и услугах, а также организация работы лаборатории по проведению исследований и испытаний. Данного рода организация приносит невероятную пользу обществу.

В исторических источниках говорится, что уже «Русская Правда» Ярослава Мудрого содержала в себе основы по ограждению людей от несправедливых аспектов товарообмена.

Однако, есть и люди, злоупотребляющие своими потребительскими преимуществами. Так, в 2003 году был отклонен коллективный иск сети компании McDonald's о возмещении компенсации за то, что ее продукция наносит вред человеческому организму, а именно приводит к ожирению. Однако иск был отклонен, так как судья местного округа заявил, что «личная невозддержанность» людей компенсации не подлежит. Вот почему важно рационально подходить к возникшим вопросам и тщательно анализировать все ее аспекты, прежде чем поднимать панику.

Делая вывод вышеизложенному, хочется подчеркнуть, что знание Закона «О защите прав потребителей», как и владение содержанием других нормативно - правовых актов, наделяет человека практически бескрайними возможностями при отстаивании справедливости. Не зря гласит народная мудрость: «Закон - золотой ключик - все двери открывает». Верно, открывает... Только тому, кто умело им владеет.

Как использовать потребительские права в повседневной жизни?

Кириллова Юлия Алексеевна

*МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №6
с углубленным изучением отдельных предметов
Бугульминского муниципального района»
Республики Татарстан*

Что такое потребительское право? Потребительское право – комплексная отрасль права, состоящая из норм различных отраслей права, регулирующих отношения по удовлетворению материальных, культурных и иных потребностей граждан. С точки зрения Закона «О защите прав потребителей» гражданин, чьи материальные и культурные потребности защищаются – это потребитель. Потребитель — человек, который приобретает, либо использует товары (работы, услуги) для личных, общественных, семейных, домашних и иных нужд.

Ежедневно каждый из нас выступает в качестве потребителя товара или услуги: что – то купили в магазине, просто зашли посмотреть ассортимент товара, получили подарок от друга, решили съездить к бабушке в деревню и т.д. Поэтому люди должны знать о своих потребительских правах и способах защиты в случае их нарушения. Все основные права потребителей записаны в Гражданском кодексе РФ, Законе «О защите прав потребителей», Законе «О рекламе», Правилах производства и реализации продукции (услугу) общественного питания и т.д.

Так как же использовать потребительские права в повседневной жизни?

Прежде всего, я задалась над вопросом «А умеем ли мы покупать?» Казалось бы, вопрос вызывает недоумение: а что здесь сложного? Но, изучив Закон «О защите прав потребителей» я поняла, что настоящим покупателем быть непросто. Пообщавшись с близкими, я узнала, что не все знают о том, что каждый покупатель имеет права на качество, безопасность, информацию и на возмещение ущерба.

Как правило, многие потребители, столкнувшись с нарушением своих прав, просто говорят «Я имею право!» А на что? Ответа нет. Взять, к примеру, туфли, которые я недавно приобрела в магазине, соблазнившись на сезонные скидки. К сожалению, туфли долго мне не прослужили. Моя попытка сдать туфли в магазин столкнулась с попыткой продавца отправить меня по непонятному адресу, где, якобы должны принимать все претензии. Вот тут и выручил меня Закон «О защите прав потребителей». Воспользовавшись правом на качество, я узнала, что продавец должен передать качественный товар. Качество товара (работы, услуги) должно (ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»): ... быть пригодным для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется (если в договоре нет условия о качестве). К сожалению, туфли оказались непригодными для ношения, так как оказались некачественными. Каковы мои дальнейшие действия? И снова обращаюсь к Закону. Мои права

при покупке товара ненадлежащего качества дают мне возможность расторгнуть договор купли – продажи, то есть вернуть туфли. Однако обувь мне очень понравилась внешним видом, поэтому я решила воспользоваться правом замены на аналогичный товар, но надлежащего качества. При этом оказалось, что цена на новую пару обуви дешевле, чем на приобретенную ранее. Продавец проявила чудеса изобретательности, убеждая и аргументируя, что магазин не может выплатить разницу. Я не сдавалась, так как на моей стороне – право. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» имеем следующее. **Статья 18. Последствия продажи товара ненадлежащего качества:** 1. «Потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, если оно не было оговорено продавцом, вправе по своему выбору потребовать: • замены на товар аналогичной марки (модели, артикула); • замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

Понимая, что продавец, рассчитывавший на мою потребительскую безграмотность, может не выполнить требования, я заранее тщательно изучила Закон и продумала свои дальнейшие действия. **Что можно предпринять в данном случае?** *Шаг первый.* Прежде всего, необходимо взять бракованный товар, копию кассового или товарного чека либо гарантийный талон. Стопроцентным доказательством того, что вы приобретали товар именно в этом магазине (у этого продавца), является штамп продавца либо его подпись и ФИО на указанных выше документах либо на любом другом. *Шаг второй.* Пишете претензию на имя директора магазина. К письму прилагаете копию чека или иного документа. Отправляете все это заказным письмом с уведомлением о вручении и описью вложения на адрес магазина (фактический или юридический). Ждем 15 – 20 дней. Возможны всякие варианты действия со стороны продавца: ответ придет, все требования удовлетворяются. Ответ придет, но требования не удовлетворены по разным причинам. В этом случае остается только идти в суд.

И еще одна важная деталь. Довольно часто покупателей вводят в заблуждение рекламные объявления. Указывается заниженная цена, завышенные скидки... На недоуменные вопросы покупателя в таких случаях в магазинах часто отвечают, что «недавно срок действия наших скидок истек». Знайте: это серьезное нарушение Закона «О защите прав потребителей». Пока висит рекламное объявление, пока крутится рекламный ролик на телевидении или радио, продавец обязан буквально соблюдать все оговоренные рекламные условия.

В моём случае с некачественными туфлями все закончилось благополучно. Продавец столкнулся с моим упорством и знанием своих потребительских прав благодаря Закону «О защите прав потребителей». Это случай еще раз подтвердил: быть покупателем непросто. Но знание своих прав и действие в реалии Закона «О защите прав потребителей» значительно упрощает наше пребывание в качестве потребителя.

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Пелькина Виктория Андреевна

*МБОУ «Большеярханская средняя общеобразовательная школа»
Тетюшского муниципального района
Республики Татарстан*

Наша семья решила купить холодильник. Особенно летом без него не обойтись. С дистанционным способом покупки решили не связываться, кто его знает, будут ли учтены все наши требования. Отправились в торговый дом совершать куплю-продажу. Почетную миссию организовать покупку доверили мне, так как все знают, что я осведомлена о защите прав потребителей, ознакомилась с Законом РФ «О защите прав потребителей», с Правилами продажи отдельных видов товаров, Перечнем технически сложных товаров и др. Потребительскими знаниями вооружена, значит, мы под защитой.

Подойдя к магазину, мы обратили внимание на вывеску: наименование есть, режим работы имеется. На всякий случай, поговорили с выходящими из магазина покупателями и узнали их мнение о магазине, о товарах. Оказалось, что они постоянные клиенты магазина и их отзывы для нас были успокаивающие.

На видном месте был стенд, где мы увидели и книгу отзывов и предложений. Прочитали пару отзывов.

Прошли в торговый зал. Ассортимент широкий. Нас встретил молодой продавец и повел к ряду холодильников. Их было много: низкие и высокие, белые и серые, большие и малые, морозильные и холодильные. Узнав, что нам нужен холодильник и послушав наши пожелания, продавец подвел нас к высокому и габаритному аппарату. Информировал нас о заводе-изготовителе, о всех возможностях и параметрах холодильника. Показал шкафы, морозильный отсек, подключил к электросети. Вместе обратили внимание на ценник, цена нас устраивала. Продавец обрадовал, если купим за наличные деньги – будет скидка 10%. Мы решили этим воспользоваться. Мы получили информацию о правилах перевозки холодильника и эксплуатации его в домашних условиях. Весь инструктаж происходил на русском языке и все нам было понятно. А в документации холодильника информация была на иностранном и русском языках. Продавец оформил техническую документацию, проставил дату совершения покупки, указал на гарантийный срок и срок службы. Мы передали деньги продавцу, получили кассовый чек и, на всякий случай, товарный чек (договор купли-продажи). Обрадовавшись приобретению, увезли товар домой. Еще не догадывались, что нам предстоит...

Дома установили наш красавец-холодильник на место, соблюдая все правила эксплуатации. Нормальная температура. Все были довольны. Но, через месяц, открывая дверцу холодильника, мама заметила, что он не работает. Она расстроилась, и мне было неприятно. Но я решила воспользоваться своими знаниями. Гарантийный срок имеется.

На семейном совете я сказала, что мы можем отказаться от холодильника и вернуть затраченную сумму, отремонтировать холодильник в ремонтном ателье и потребовать у продавца сумму ремонта, потребовать ремонта холодильника продавцом на свои средства, поменять холодильник на такой же или другой марки с перерасчетом суммы покупки. Решили сохранить свой холодильник, так как мы привыкли уже к нему. Пусть отремонтируют – таков был наш вердикт.

Я позвонила в магазин и сказала о случившемся. Не скажу, что продавец обрадовался, но предложил привезти холодильник. На что я ответила, что продавец должен сам забрать холодильник, т.к. он крупногабаритный и весит более 5 кг. Продавец ответил, что пока нет транспорта и если, привезем сами, он оплатит нам транспортные расходы. Мы с этим согласились и отвезли свою покупку обратно в свой «дом». Транспортные расходы нам вернули сразу. На всякий случай мы написали претензии в двух экземплярах и один с подписью продавца оставили у себя. Продавец сказал, что, вроде, холодильник был исправный, показал в рабочем состоянии. Может быть, не так эксплуатировали? Без экспертизы не обойтись. Мы сказали, что денег у нас нет. Он ответил правильно, по закону, что экспертизу проведет на деньги магазина, но, если будет выявлена вина покупателя, оплатить придется нам. Заранее скажем, что нам не пришлось оплачивать экспертизу. Тем более, мы присутствовали при экспертизе. Обращаться в суд не пришлось, так как нас устраивали результаты экспертизы.

Нужно отметить и то, что нам, на время экспертизы и ремонта холодильника, продавец на своем транспорте привез подобное холодильное оборудование. Это тоже предусмотрено по Закону «О защите прав потребителей».

После ремонта, продавец привез наш холодильник на своем транспорте и за свой счет.. После этого он нас больше не расстраивал.

Вот, после этого, все мои домашние поняли, как оказывается, хорошо знать права потребителя. Все было сделано по Закону «О защите прав потребителей», без скандалов. На примере с холодильником нам пригодилось много знаний. Мы опирались на основные положения главы II Закона РФ “О защите прав потребителей”, принятый 07.02.1992 года.

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Петров Артем Игоревич

*МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №58»
г. Набережные Челны*

Дни поздней осени бранят обыкновенно, из годовых времен, я рад лишь ей одной. Лишний раз убеждаюсь, что не зря Александр Сергеевич любил это время года. Осень — время прощания с теплом и прихода холодов. Солнце появляется на горизонте всё позже и день за днём греет всё слабее.

Смотрю в окно. Любуюсь. Мою идиллию чуть портит небольшая щель в оконной раме, из которой продувает. Как жаль, что мы не настояли на замене окна (из-за неверно снятых размеров в 2,5 сантиметров), а согласились на уговоры работников фирмы залатать пространство монтажной пеной. Сейчас я понимаю, что по ст. 29 Закона «О защите прав потребителей», родители могли настоять на безвозмездном устранении недостатка выполненной работы (оказанной услуги), на уменьшении цены, а лучше, безвозмездного изготовления другой оконной рамы из материала такого же качества по необходимым размерам.

Желая избавиться от неприятных мыслей, располагаюсь на нашем новеньком диване. Да, а привезли то его на неделю позже назначенного срока. Вот тут-то мы не допустили оплошности! Составив претензию и потребовав уплатить нам за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара (ст. 23.1 Закона «О защите прав потребителей»).

А не прогуляться бы по осенней аллее, воскресный день так располагает к этому? Теребя еще влажные разноцветные листья своими новыми ботинками, иду по парку. Взглянув на свою обувь, радуюсь, что почти не видно склеенного шва. Я совершенно согласен с Марселем Ашарам, который говорил, что едва ли не самые важные вещи в жизни - это хорошая кровать и удобная обувь. Через неделю после покупки мои ботинки отклеились, и я мог вернуть обувь в магазин и настоять на том, чтобы мне заменили обувь на товар той же марки (кстати, моей любимой), или же вернули деньги (ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»).

По дороге домой зайду-ка в магазин. Строгий охранник требует положить мой рюкзак в камеру-сейф, объяснив ему, что это не входит в обязанности потребителя, прохожу в зал. Изобилие продуктов! Внимание, конечно же, привлекают товары с надписями «Эко», «Био», «Органик». Да, они дороже минимум процентов на 20. Насколько я выяснил, в Российской Федерации, в отличие от Европейского союза, отсутствуют стандарты и требования к экологической продукции. Нет и обязательных сертификатов экологического продукта. Всё строится на добровольной сертификации. Значит, это не что иное, как маркетинговый ход, вводящий в заблуждение потребителя.

Все мои сегодняшние похождения - лишнее доказательство тому, насколько часто мы сталкиваемся с ситуациями, где помочь себе можешь сам. Помочь уже тем, что обладаешь потребительскими знаниями. Это экономит и время, и деньги, и нервы. Нужно особо отметить, что у каждого времени года свои «потребительские сезонные проблемы»! Во-первых, нужно знать, что сезон для обычного человека и для потребителя – это немного разные вещи. «О, наступила зима!» - обрадуется человек. Потребитель скажет, что зима наступила уже 16 ноября! И с этого дня у него устанавливается гарантийный срок на зимнюю обувь. Знания этих простых потребительских истин позволит защитить нас от недобросовестных изготовителей. И особо хочу отметить, что нельзя быть безучастным и равнодушным к различным проявлениям нарушений прав потребителей как по отношению к себе, так и вокруг себя. А это уже связано с общим уровнем правовой культуры.

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Христофорова Полина Ивановна

*МБОУ «Гимназия №1
Менделеевского муниципального района»
Республики Татарстан*

«Наиболее важное изменение роли потребителя состоит в следующем: потребитель, ранее изолированный и пассивный, теперь располагает средствами связи – он информирован и активен».

Коимбатуре Прахалад

Высказывание индийского экономиста Коимбатуре Прахалада посвящено сущности понятия потребительская грамотность и ее значения для современного человека сегодня. Чтобы разобрать нашу тему поставим несколько вопросов: что такое потребительская грамотность? Как правильно использовать потребительские знания? Какие существуют способы повышения потребительской грамотности?

Во-первых, потребительская грамотность — это совокупность способностей, которые, хотя и приобретаются в процессе образования в школе и вузе, но осваиваются и проверяются на практике в течение жизни. Одна из основных социальных ролей человека — это роль потребителя. Согласно закону “О защите прав потребителя” это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской

деятельности. «Потребители — это все мы» — такую характеристику этому понятию дал 35-й президент США Джон Фицджеральд Кеннеди в конгрессе США 15 марта 1962 года. Ежедневно мы вступаем в торговые правоотношения, идя в магазин за товарами или заказывая услуги. У нас существуют определенные потребительские права, которые защищаются законом: 1. Право на безопасность товара (работы, услуги); 2. Право на информацию об изготовителе (исполнителе, продавце) и о товарах (работах, услугах); 3. Право на информацию о товарах (работах, услугах); 4. Право на возмещение ущерба; 5. Права при обнаружении в товаре недостатков; 6. Право на обмен товара надлежащего качества; 7. Права при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги); 8. Право на отказ от исполнения договора о выполнении работ (оказании услуг). Знание потребительских прав делает гражданина конкурентоспособным и, безусловно, помогает правильно вести себя в ситуациях, когда эти права нарушаются. Однако, далеко не все знакомы с ними.

Для того чтобы понять значимость потребительской грамотности, сравним торговые отношения с начала их появления. Торговля — отрасль хозяйства и вид экономической деятельности, направленный на осуществление купли-продажи, обмена товаров. Из ранних сводов законов можно извлечь информацию, что с началом товарных отношений существовали разногласия между потребителем и изготовителем (продавцом — организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи). За продажу некачественного товара, обман при торговле или предоставлении займа предусматривалось наказание.

При капитализме, когда товарно-денежные отношения проникли практически во все стороны жизни, противоречия между потребителями и продавцами обострились. В тоталитарном СССР права потребителей защищало государство. Оно следило за качеством выпускаемых товаров, устанавливало стандарты -- ГОСТы, ОСТы, и пр. Существовал контроль качества, госприемка. В итоге, 7 апреля 1992 г. в РФ был введен Закон «О защите прав потребителя», регулирующий отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами. Благодаря Закону, активной деятельности Роспотребнадзора и общественных организаций удалось к середине 90-х годов стабилизировать ситуацию в сфере потребительских отношений. Субъекты рынка, столкнувшись с крупными штрафами за неисполнение потребительского законодательства, постепенно стали серьезнее относиться к выполнению минимальных требований закона. Знание основных норм позволяет делать качественные покупки и при необходимости отстаивать свои права, требуя должного обслуживания, а также находить выход в самых сложных ситуациях, которые могут возникнуть при обнаружении несоответствующего требованиям товара. Так же в XXI веке появились такие понятия, как Интернет-магазин и банковская сфера, что увеличивает риск мошенничества, в этих случаях потребительская грамотность защитит потребителя от «обмана и введения в заблуждение при продаже товаров дистанционным способом». Все это подтверждает тот факт, потребитель, ранее

изолированный и пассивный, теперь располагает средствами связи – он информирован и активен.

Я решила узнать у своего окружения, какими потребительскими знаниями на сегодня они обладают. Для этого я провела онлайн опрос в социальной сети Instagram, где задала своим подписчикам базовые вопросы по защите прав потребителей.

В опросе участвовали около 160 человек - жители Москвы, Уфы, Самары, Республики Башкортостан, Казани, Набережных Челнов, Бугульмы и других городов РТ. В результате выяснилось, что на первый вопрос: “Можно ли обменять товар ненадлежащего качества при отсутствии кассового или товарного чека?”- правильно ответили 27%. На второй вопрос: “С какого момента начинаются исчисления гарантийных сроков на сезонный товар?”- правильно ответили 25%. На третий: “В течение какого срока вы можете предъявить требования продавцу относительно качества товара?”- правильных 81%. На четвертый: “В течение какого времени с момента обращения продавец обязан обменять товар ненадлежащего качества на новый?”- 53%. На пятый: “В какой срок вы имеете право обменять одежду на аналогичный товар у продавца, если она не подошла вам по размеру, цвету или форме?”-43%. Таким образом, мы приходим к выводу, что современные подростки, практически не знают базовые статьи закона. Современные дети – это будущие участники торговых отношений, потребители, продавцы, уполномоченные изготовители и импортеры. Поэтому обучение о потребительской грамотности целесообразно начинать с раннего возраста. Я думаю, что финансовые знания, приобретенные на этапе формирования личности, помогут молодым людям быть более целеустремленными и ответственными взрослыми. А также пропагандировать правовые знания среди пенсионеров, пожилых людей, например, с помощью проведения информационно просветительских работ, таких как, семинары, лекции).

Мы приходим к выводу, что потребительская грамотность играет большое значение для современного человека. Необходимо обладать знаниями торговых отношений, чтобы не стать жертвой мошенничества или обмана.

Как использовать потребительские знания в повседневной жизни?

Салыхова Аделя Маратовна

*МБОУ «Пестречинская средняя общеобразовательная школа №1
с углубленным изучением отдельных предметов»
Пестречинского района Республики Татарстан*

Современный человек сегодня не может существовать без потребления товаров и услуг. Эта тенденция распространяется как на предметы первой необходимости, так и на те, с помощью которых человек стремится повысить уровень комфортности своей жизни. Каждый из нас ежедневно выступает в роли потребителя. В связи с этим актуальной и острой проблемой становится отсутствие, недостаток потребительских знаний, не умение использовать их в повседневной жизни.

В Российской Федерации в начале 90-х годов возникло потребительское право, как самостоятельная отрасль, состоящая из норм различных отраслей права (гражданского, административного, уголовного), нормы которого регулируют отношения по удовлетворению материальных, культурных и иных потребностей граждан.

Классическое гражданское законодательство никогда не было специально рассчитано на регулирование вопросов защиты прав потребителей. В этих условиях возникла необходимость в создании специального законодательства о защите прав потребителей, обеспечивающего приоритет интересов потребителей в их взаимоотношениях с изготовителями, продавцами на рынке товаров и услуг.

Так какие же потребительские знания необходимы человеку в повседневной жизни? Как их использовать?

Я считаю, чтобы грамотно применять такие знания, необходимо: изучение основ законодательных актов, регламентирующих права потребителя; владение столь важной на сегодняшний день информацией, как обозначения на упаковках товаров; умение использовать независимые источники информации о продукте потребления, советы профильных специалистов. Так же необходимо знание цен на аналогичные продукты у разных продавцов. И конечно же, умение отстаивать свои потребительские права.

Основную часть необходимой информации можно почерпнуть в Законе РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 18.07.2019) "О защите прав потребителей". Так же необходимую информацию можно получить из Гражданского Кодекса Российской Федерации, Закона «О рекламе» и иных нормативно-правовых актах.

Дополнительную информацию о продуктах можно получать из изданий, принципиально не публикующих рекламу и не принимающих деньги от рекламодателей. Значительную часть информации в подобных журналах, справочниках, газетах составляют данные сравнительных потребительских испытаний. Например, в электронном журнале «Спрос».

Нарушение прав потребителя — одна из самых распространенных проблем в торговле, с которой сталкиваются обычные граждане. Из-за их распространенности региональные управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия публикуют на своих сайтах памятки и предупреждения, разбирая конкретные примеры. Много полезной информации размещает такой официальный сайт, как «Союз Потребителей России» (Общероссийский Союз общественных объединений).

Приведу пример одного из самых распространенных примеров нарушения прав потребителей. Покупатель приобрел в магазине просроченные продукты питания. Что делать в этой ситуации? Право потребителя на безопасность товара закреплено в статье 7 Закона «О защите прав потребителя». А согласно пункту 5 статьи 18 этого же закона, статьи 493 Гражданского кодекса РФ можно вернуть некачественный товар в магазин для его замены или возврата денег. И даже в том случае, если у покупателя не сохранился чек, можно привлечь свидетелей, которые подтвердят, что продукт был куплен в данном месте. Если это товары, имеющие паспорт или гарантийный талон, необходимо приобщить в качестве доказательства такие документы. Более того, если в определенном магазине регулярно продают просроченные или некачественные товары, можно подать жалобу в Роспотребнадзор. Такое право так же закреплено законом за потребителем.

Приведу еще один пример. При покупке надувного бассейна не был обнаружен дефект в виде дырки на его боковой поверхности. При обращении к продавцу в магазине получен отказ в возврате товара, мотивированный тем, что дефект был причинен самим покупателем. В такой ситуации необходимо уведомить продавца, направив ему почтой претензию заказным письмом с уведомлением. В течении 14 дней продавец обязан произвести экспертизу за свой счет. Если подтвердится, что дефект подлежит устранению, то покупатель имеет право требовать снижения цены, бесплатного ремонта, либо возмещение расходов, понесенных покупателем ввиду устранения недостатков товара. Если дефект не может быть устранен, покупатель имеет право на возврат денег, либо замену товара аналогичным.

Я убеждена, что владение базовой информацией в сфере защиты прав потребителей, в том числе и в повседневной жизни, когда приходится сталкиваться как потребитель с изготовителями, исполнителями, продавцами, помогает в выборе товаров и услуг, сводит к минимуму давление на нас с их стороны, не дает возможности скрыть или исказить информацию в попытке обмануть нас, защищает зачастую от некомпетентности продавца, а порой помогает в выборе способов защиты нарушенных прав.

II. ЭССЕ НА ТЕМУ: БУДУЩЕЕ ЗА ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛЕЙ – В ЧЕМ ПЛЮСЫ И МИНУСЫ ДЛЯ ПОТРЕБИТЕЛЯ?

Будущее за электронной торговлей – в чем плюсы и минусы для потребителя?

Абзалов Нурсултан Ильшатович

*МБОУ « Нурлатская средняя общеобразовательная школа »
Зеленодольского муниципального района Республики Татарстан*

Мы живем в XXI веке. Это век информации, информационных технологий, постиндустриального общества. Многие европейские страны, Соединенные Штаты Америки и Япония уже достигли уровня постиндустриального общества, где на первый план выходят знания, информация и высокоорганизованная сфера услуг. Человек в таком обществе может получать широкий спектр услуг, даже не выходя из дома. Наша страна – Россия также постепенно выходит на этот новый этап своего развития.

Одной из наиболее широко распространенных услуг в XXI веке является электронная торговля. Электронная торговля – это осуществление торгово-закупочной деятельности через Интернет, которая включает в себя:

- передачу информации, продуктов или услуг через онлайн ресурсы;
- предоставление услуг электронным путем;
- организацию обычной торговли онлайн методами.

Предметами электронной торговли могут быть любые продукты (товары, услуги, недвижимость, банковские продукты и т.д). На сегодняшний день основными товарами данной торговли являются продовольственные и промышленные товары, информационные продукты.

Электронная торговля имеет множество существенных преимуществ. К ним относятся:

1. Ни владельцам магазинов, ни его покупателям не нужно находиться в конкретном месте для осуществления купли – продажи или ведения бизнеса;
2. При осуществлении электронной торговли можно использовать различные виртуальные платежные системы;
3. Товар доставляется в любую точку мира с помощью курьерской доставки или почтой;
4. Потребитель может ознакомиться с новинками и акциями в любой момент и в любом месте;
5. Электронная торговля значительно экономит время покупателя на поиск и покупку нужного ему товара.

К сожалению, электронная торговля имеет ряд недостатков:

- потребитель не может реально потрогать, примерить товар. К примеру, покупая обувь мы не можем ощутить как нога чувствует себя в ней, или приобретая одежду, мы не можем посмотреть как она «сидит» на человеке и каков материал и т.д;

- приобретая товар через интернет придется подождать пока товар дойдет до потребителя. При доставке возможны задержки по разным причинам. К примеру, я ждал свой заказ из виртуального магазина Али-экспресс 2 месяца, так как его по ошибке доставили в совсем другой регион и пришлось ждать пока его доставят по моему адресу;

- существуют риски сбоя и хищения данных о покупателях. Покупая через интернет-магазины мы предоставляем им, практически, полную информацию о себе, а также информацию о кредитной карте. Это может привести к мошенничеству с кредитными картами и хищению личных данных;

- покупая дорогие товары, можно натолкнуться на подделки и др.

Несмотря на недостатки, все большее количество людей становятся потребителями электронной торговли. К примеру, когда мы были в 5-6-ых классах только четверо моих одноклассников приобретали товары через интернет. Сейчас же, обучаясь в 9 классе, все 18 учащихся активно пользуются электронной торговлей, причем, как покупают, так и продают (многие выставляют на продажу товары, которыми уже не пользуются на виртуальные площадки интернет - магазинов Авито, Юла и др.).

Российская интернет-торговля находится на начальном этапе развития и имеет огромный потенциал для роста. Статистика показывает, что с каждым годом рынок электронной торговли увеличивается, растет и количество онлайн - покупателей. Данный вид торговли, имеющий как преимущества, так и недостатки, становится очень популярным в обществе. Я уверен, что актуальность и востребованность электронной торговли приведет к постепенному устранению ее недостатков и увеличению преимуществ.

Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей?

Быренкова Диляра Руслановна

*МБОУ «Сармановская гимназия
Сармановского муниципального района «
Республики Татарстан*

*У тебя может быть лучшая в мире технология.
Может быть лучшая бизнес-модель.
Но если ты не умеешь рассказывать
об этом, плюсы не имеют значения.
На бизнес никто и не взглянет.
Джефф Безос*

Торговля - это вид экономической деятельности, направленный на обмен товарами за определенную плату. Возникновение обмена связано с появлением разделения труда. Сначала он носил натуральный характер и представлял собой обмен одних продуктов на другие. Со временем это стало неудобно, поэтому люди изобрели деньги, тогда же начали появляться первые магазины. Геродот пишет о том, что магазины изобрели лидийцы. Это произошло одновременно с появлением монет ещё в VII веке до н. э. Магазины, подобные современным, начали появляться лишь во второй половине XIX века. Раньше продавали в основном дорогие товары. Вскоре магазины стали доступны для всех людей, и выбор товаров стал больше.

В XX веке с развитием научно-технического прогресса интернет проник во все сферы общественной жизни, в том числе и в торговлю. Люди начали задумываться об использовании интернета не только для обмена информацией. Создателем первого интернет-магазина является американец Джефф Безос. В 1994 году он составил список всевозможных товаров, исключив те, которые сложно пересылать и хранить. В результате, в первом интернет-магазине можно было приобрести книги, аудиокассеты, видеокассеты и диски.

Сегодня покупка товаров через интернет является обычным делом. Даже маленькие дети знают, что такое интернет-магазины и хорошо разбираются в них. На данный момент интернет-магазины стали целой индустрией, которая привлекает миллионы пользователей. Поэтому так важно знать плюсы и минусы электронной торговли для потребителей и законы, которые регламентируют эту деятельность.

По моему мнению, плюсами для потребителей являются:

1. Отзывы. Перед покупкой товара, человек может прочесть мнение других людей по поводу товаров и понять качественный ли этот товар, соответствует ли он характеристикам и описанию.
2. На сайтах можно найти товары, которые не продаются в обычных магазинах. Например: электронные книги, арты и рисунки, музыку, фильмы, видео и т.д.

3. Большой выбор. В связи с тем, что сейчас существует очень много интернет-магазинов, у потребителя есть большой выбор и доступ к товарам из других стран и городов, из любой точки планеты.

4. Покупка, не выходя из дома. Тебе необязательно идти или ехать куда-либо, ты можешь просто заказать это из дома. Это особенно удобно для занятых людей и людей с ограниченными возможностями.

5. Потребителями необязательно контактировать с продавцом или консультантом.

6. Цены чаще всего дешевле, чем в обычных магазинах.

7. Человек может заказать товар в любое удобное ему время. Интернет-магазины доступны для нас круглосуточно.

8. Языковой барьер. Если ты находишься за рубежом, в обычном магазине тебе будет неудобно общаться с продавцом, будет трудно объяснить на чужом языке, какой товар требуется. А в электронном магазине человек может перевести текст с помощью онлайн-переводчика.

Минусами я считаю:

1. Нельзя потрогать товар, сложно узнать качество.
2. Отзывы не всегда правдивые.
3. Продавец может указать неверные характеристики товара, он может не соответствовать описанию.
4. Чтобы купить товар в электронном магазине, нужно иметь электронные деньги.
5. Несвоевременная и долгая доставка товара.
6. Товар может затеряться в пути.
7. Если отсутствует интернет, человек не сможет приобрести товары.

Какие же законы регламентируют торговлю через интернет-магазины? Это, прежде всего, Закон «О защите прав потребителей», Статья 26-1. Дистанционный способ продажи товара. В этой статье прописаны отношения между потребителем и продавцом в случае, если покупатель совершает покупки дистанционно. Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении правил продажи товаров дистанционным способом». Эти правила, устанавливающие порядок продажи товаров дистанционным способом, регулируют отношения между покупателем и продавцом при продаже товаров дистанционным способом и оказании в связи с такой продажей услуг.

Я считаю, что это очень удобный вид приобретения товара. Я думаю, что интернет - магазины - это будущее, потому что все сейчас стало настолько легко и просто, что даже не надо никуда идти, просто выбираешь изделие и его привозят на дом, не нужно искать его на прилавках, просто вбиваешь в поисковике нужный товар и ищешь по отзывам подходящий. Но все же и обычные магазины тоже нужны.

Но прежде чем покупать товар в интернет-магазине, нужно узнать о своих правах, обязанностях и рисках.

Будущее за электронной торговлей - в чем плюсы и минусы для потребителей?

Бычков Эдуард Витальевич

*МБОУ «Средняя общеобразовательная школа
№5 Елабужского муниципального района»
Республики Татарстан*

На сегодняшний день популярной становится электронная торговля, которую называют еще и дистанционной торговлей. Электронная торговля это купля – продажа товара посредством сети Интернет. Дистанционная торговля-это продажа товаров, отличающаяся наличием расстояния между покупателем и продавцом. По другому говоря , не видишь продавца, сидишь дома и ждешь , когда твой заказ , преодолев тысячи километров ,попадет в твои руки.

О значимости электронной торговли в жизни современного общества говорит и тот факт, что еще в 2018 году Международная Федерация потребительских организаций призвала сосредоточиться на правах потребителей на полях электронной коммерции. И девизом года был «Сделаем цифровые рынки справедливыми и честными». Этот факт подчеркивает глобальный характер Интернет- торговли.

О серьезности вопроса и в нашей стране говорит и тот факт, что государство под электронную торговлю подводит настоящую правовую базу. Отношения продавца и покупателя в интернет-магазине регламентируются Законом РФ «О защите прав потребителей», статья 26.1. Есть еще Правила продажи товаров дистанционным способом, утвержденные Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 г. №612.

Права тех, кто хочет купить товар дистанционно, закреплены в Законе РФ «О защите прав потребителей». Статья 26 пункт 1 гласит, что договор розничной купли-продажи может быть заключен на основании ознакомления потребителя с предложенным продавцом описанием товара посредством каталогов, фотоснимков, средств связи или иными способами.

Дистанционная торговля уверенно шагает по миру и по нашей земле. Но, пока однозначного отношения людей к этому явлению нет. Так как, потребители разные со своими потребностями, интересами, характерами и пр. Естественно , у дистанционной торговли есть свои плюсы и минусы. Их изучив, осмыслив, сравнив , только можно сделать выбор: за обычный способ продажи или дистанционную продажу. На мой взгляд, плюсы дистанционной торговли следующие.

1.Широкий ассортимент. В любом интернет магазине есть огромное количество товаров и их намного больше, чем в обычных магазинах. Часами, а иногда днями можно просматривать каталоги интернет-магазинов. Практически можно найти все, что душе угодно.

2.Удобный выбор и заказ. Все товары в интернет- магазинах подразделены на различные категории. Заходишь на сайт интернет-магазина и изучаешь товары по сортам, маркам, моделям, видам, по стране происхождения...

3. Низкие цены. В отличие от обычных магазинов в интернет магазинах товары стоят намного дешевле. Я, как и мои сверстники, покупаю телефоны. Хочется, чтобы они были крутые, модные. В райцентре они дорогие, в соседнем городе Ульяновске – еще дороже. Изучая цены в интернет-магазинах, я нашел товар в два раза дешевле! Не надо лениться, надо искать.

4. Можно покупать любой товар, не выходя из дома. Например, нужно купить еду. Зачем нужно ехать далеко в магазин, если можно заказать в интернете, не выходя из дома. Устроившись на кресле перед компьютером, нажимаешь только кнопки: и заказ отправляется, и вся информация появляется.

5. Информационное изобилие тоже плюс в копилку электронной торговли. Продавец знакомит с любой информацией по пути следования заказа. Успевай читать СМС-ку в любое время суток: когда твой товар покинул склад, где находится в данное время, куда поступает, когда поступает, когда и где можно забрать товар и т.п.

6. Мотивация. Интернет-магазины привлекают внимание различными акциями, скидками. Покупаешь две единицы товара, третий – бесплатно. Закажешь товар до Нового года, получишь скидку 10 %. Многие сегодня именно эти и интересуются.

Экономии времени и денег я считаю главными плюсами дистанционной торговли. Мне кажется, это и интересует большинство потребителей.

Но, кроме плюсов, у дистанционной торговли есть также и минусы. Как говорится, было сладко, будет и горьковато. Что же заставляет задуматься?

1. Время заказа. Это очень большой минус, так как товар могут доставить либо через неделю, либо через несколько месяцев. Так что, заказал зимние сапожки к началу зимы, возможно получишь к Новому году. Я немного преувеличиваю, конечно, но риск имеется.

2. Специальные точки выдачи. Такие точки могут находиться в городах. Это плохо тем, кто живет в деревнях, так как им приходится тратить деньги на транспорт и на топливо. Зачастую за серьезными товарами приходится выезжать в города Казань или Ульяновск.

3. Товар можно увидеть только при получении. До этого времени мы видим лишь только описание товара, мы не можем его потрогать или увидеть. В обычном магазине и цвет виден, и примерить можно, и швы посмотришь... А в интернет магазинах смотрим буклеты, фотографии, описания. Не всегда они совпадают с реальностью.

4. Озадачивает и то, что за подвоз товара берут определенную сумму. Сроки доставки и расстояние до пунктов выдачи товаров, на мой взгляд, напрягают покупателей. И возможность быть обманутым. Получишь пустую коробку... Нервничаешь, дополнительное время...

Подводя итоги, хочу сказать, что интернет магазин это удобная вещь, так как не нужно идти в магазин, а просто заказать дистанционно. Я думаю, что в будущем все проблемы дистанционной торговли будут решены. Здравый ум победит. Человечество сделает выводы в пользу экономии времени и денег, качества и разнообразия, безопасности и удобства.

Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей?

Зарипова Аделя Азатовна

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №170» г.Казани

Сегодня нам не обязательно выходить из дома для того, чтобы сделать какие-либо покупки. В наше время люди пользуются интернетом и интернет-магазинами, без проблем покупают все нужные товары, ассортимент которых не уступает розничной торговле. Электронная торговля - это торговля через сеть с помощью компьютера покупателя и компьютера продавца. Сегодня основными товарами электронной торговли являются: продовольственные товары, промышленные товары, информационные продукты. Правила дистанционной продажи регламентируются 18-26¹ статьей Закона «О защите прав потребителей».

По моему мнению, для потребителя плюсы электронной торговли заключаются в том, что покупки в интернете экономят время на поиск необходимого товара, а также в онлайн-магазине можно встретить более низкие цены на товары и разнообразный ассортимент. С товаром всегда можно ознакомиться, прочитав его описание и отзывы других интернет-покупателей. Уважающие клиентов фирмы всегда дают подробную информацию, помещают фотографии изделия с разных ракурсов, чтобы его можно было подробно рассмотреть и оценить, сортируют представленные модели. Для продавца же ценность электронной торговли заключается в потенциальной возможности охватить своей торговлей бесчисленное количество покупателей.

Мои родители часто пользуются услугами интернет-магазинов, заказывают электронную, бытовую технику, одежду, обувь и аксессуары. Мы стараемся пользоваться уже зарекомендовавшими себя магазинами и оставляем положительные отзывы.

Несмотря на все плюсы заказов в интернете, бывают случаи мошенничества и обмана, когда онлайн-продавцы ведут недобросовестную торговлю. Самыми распространенными минусами, с которыми нашей семье пришлось столкнуться на своем личном опыте, являются: долгое ожидание доставки приобретенной продукции, брак или дефекты товара, трудности при определении размера одежды или обуви, не соответствие качеству, которое заявлено в описании продукта. Также вещи в интернет-магазине невозможно заранее примерить, ощутить текстуру и фактуру, а оценить ассортимент можно только лишь по картинкам или видео-обзору. Нередко бывает, что менеджеры торопят клиента при создании заказа, утверждая, что больше закупок не будет или изделие снимают с производства, или обещают вымышленные скидки или подарки к купленному товару.

Однажды моя мама заказала в электронном магазине косметики кремы с большими скидками, также там пообещали подарки, но на самом деле оказалось, что эта косметика в аптеке стоит намного дешевле. Что же касается подарков, которые обещал интернет-продавец: это были обычные пробники кремов, которые чаще всего раздаются бесплатно.

Часто дорогие товары, продающиеся через интернет, являются подделками. Простота доступа в сеть Интернет, массовость аудитории и потенциальная анонимность рекламодателей делает онлайн-магазины идеальной платформой для недобросовестных предпринимателей.

Но несмотря на все эти недостатки, я считаю, что за электронной торговлей стоит наше будущее, так как это очень удобно и комфортно, а современному человеку с его насыщенным графиком это будет жизненно необходимо.

Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей?

Корнилова Вероника Валентиновна

МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №58» г.Наб. Челны

Испокон веков торговля является главной составляющей развития страны, показателем благосостояния граждан. Взамен традиционной, в XXI веке активно начала развиваться электронная торговля, которая прочно вошла в нашу повседневную жизнь.

Данная сфера деятельности регулируется Законом «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом". Следует заметить, что электронная торговля и дистанционная торговля не идентичны. В широком смысле электронная коммерция – это любая экономическая деятельность, включающая использование электронных информационных технологий. К данному виду принято относить электронные обмены информацией, виды торговли, движения капитала. В узком смысле, это купля-продажа товаров или услуг в сети Интернет, именно в этом значении мы и будем рассматривать данную сферу деятельности.

Существуют различные виды электронной торговли: бизнес-потребитель, потребитель - потребитель. Наиболее популярными площадками торговли являются molotok.ru, 24au.ru, alibaba.com (китайский интернет – гигант), ebay.com – мировой интернет аукцион, tiu.ru – крупнейшая российская торговая площадка. Среди популярных товаров у потребителей – одежда, обувь, электронные книги, музыкальные и видео файлы, электронные документы, обучающие курсы и видеуроки, фотография, профессиональные услуги, игровая продукция. Эта сфера стремительно развивается. Появляются не только виртуальные магазины, где можно бродить по залам, но и веб-киоски – форма интернет - торговли, основанная на применении интерактивных экранов в местах скопления людей (покупка совершается путём сканирования смартфоном QR-кода под изображением товара), 3D модели товаров, услуга виртуальной разборки-сборки деталей товара и многое другое.

Да, конечно, электронная торговля, дистанционные покупки востребованы, это экономит и время, и деньги. Для продавца, изготовителя -

это возможность конкурировать с крупными фирмами, снизить издержки, у него появляется возможность анализировать предпочтения потребителя, обрабатывать и собирать информацию о поведении покупателей. Но я бы хотела рассмотреть электронную торговлю с точки зрения потребителя. Выгоды электронной торговли для потребителя бесспорны: изобилие товаров, возможность сравнить цены, изучить отзывы тех, кто уже приобрёл товар или воспользовался услугой, узнать про изготовителя и принять наиболее выгодное решение, проще говоря, узнать всё о товаре или услуге.

Как видим, преимущества налицо. Но стремительное развитие электронной торговли вносит свои коррективы в нашу жизнь, требуя совершенствования законов, устранения пробелов в гражданском праве. Насколько я уточнила, ФЗ «Об электронной торговле» в форме проекта предложен Государственной Думе РФ, но до сих пор не принят. Несовершенство правового регулирования покупок, а именно, обеспечение безопасности покупателя, требует регулирования не только ФЗ «О защите прав потребителей», а является сферой действия и других отраслей и институтов права. Безопасность потребителя включает в себя обеспечение сохранности личных данных покупателей, данных банковских карт, обеспечение возврата товаров или денег. В случае утечки информации, различных мошеннических схем, в лучшем случае, потребитель получит бесконечную рассылку рекламы на свой адреса. По данным СМИ, в последние месяцы по стране прокатилась серия судебных разбирательств по подделке электронных подписей. Как видим, в электронной торговле всплывает еще и проблема оборота электронных документов.

Немаловажной является и техническая сторона. На основании Закона «О защите прав потребителей», Постановления Правительства РФ от 27.09.2007 № 612 "Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом", продавец обязан доставить товар в установленный срок. А это напрямую может быть связано с работой Почты России и многолюдными очередями в ее отделениях. Помимо этого, качество Интернет-связи – это проблема не только отдаленных районов России, но и, например, деревень нашей огромной страны! Все это будет сказываться на качестве и объемах электронной торговли.

Психологическая сторона дела особо интересна. Например, огромных трудов стоило мне уговорить маму начать заказывать необходимые нам вещи по Интернету. Она долго не могла понять и привыкнуть, что в интернете заказывать легче. Главным барьером для нее являлось отсутствие контакта с товаром. Решить эту проблему можно путем изучения отзывов или при помощи 3D моделей товаров.

Мой личный опыт показывает, что в некоторых случаях товар доставляется ненадлежащего качества или не соответствует описанию, тем самым нарушается ст.4 Закона «О защите прав потребителей». При отказе покупателя от товара продавец не всегда возвращает сумму в течение 10 дней после предъявления покупателем данного условия.

Безусловно, будущее за электронной торговлей. Достоинства ее неоспоримы. Конечно, электронная торговля никогда не вытеснит традиционную, но она уже прочно закрепилась в сфере торговли. И требовать

она будет потребителя особо грамотного, подкованного. Радует, что в моем окружении таких людей все больше!

Будущее за электронной торговлей - в чём плюсы и минусы для потребителей?

Малафеева Анастасия Андреевна

*МБОУ «Средняя общеобразовательная школа №1
с углубленным изучением отдельных предметов
Бугульминского района Республики Татарстан»*

Электронная торговля давно стала обыденным явлением в жизни многих людей. Современный человек всё больше покупает необходимые ему товары через интернет-магазины. Такая торговля, безусловно, имеет свои плюсы и минусы. Интересно было бы разобрать их и узнать, насколько хороша, эффективна и безопасна эта система покупок.

Из плюсов хотелось бы отметить возможность совершать все необходимые операции из любого места, где бы вы не находились, будь то дом, работа или даже парк. Единственное, что нужно - это наличие интернета и устройства, способного принимать его сигнал. Вероятно, в будущем люди всё больше будут предпочитать интернет-торговлю. И даже, я думаю, лет через 100 есть вероятность исчезновения всех магазинов, в которых бы совершались покупки вживую.

Также хочется отметить многочисленные способы оплаты: от наличных на почте или курьеру до перевода с банковской или кредитной карты. В последнее время особую популярность получили специальные платёжные системы такие, как WebMoney, Apple Pay, Яндекс.Деньги.

Третье преимущество – товар может быть доставлен в любую точку мира. Неважно, в каком интернет - магазине вы что-то покупаете: китайском, американском или в магазине своей родной страны. Вы можете забрать покупки, как говорилось выше, на почте или не выходя из дома.

Дальше хочу отметить то, что на всех крупных торговых интернет - площадках довольно подробно описаны все характеристики, интересующего вас предмета. К тому же можно прочесть отзывы других людей, которые приобретали этот товар. Конечно, часто эти отзывы разнятся, а покупатели могут быть недовольны, но об этом я расскажу чуть позже.

Ещё один плюс – многие интернет - магазины пользуются системой кешбэка. Потребитель, приобретая товар, получает обратно часть своих потраченных денег. Согласитесь, довольно приятно получить такой возврат, но при этом выгоду получает и продавец. Благодаря кешбэку он привлекает новых покупателей, а они взамен покупают его товары. Думаю, я привела достаточно аргументов за электронную торговлю. Теперь поговорим о минусах и минусах Интернет - торговли.

Как по мне, главным и почти единственным большим недостатком интернет - торговли является невозможность предугадать, какого качества придёт ваш товар и будет ли он вам подходить. К примеру, покупая одежду в обычном магазине, вы с лёгкостью можете померить её и выбрать нужный размер. В нашем же случае это сделать невозможно. Ещё есть опасность, что иногда заказы могут перепутать, и вы получите товар не того цвета или формы. В моей семье такое было несколько раз. Но все эти истории заканчивались одинаково: мы возвращали наши деньги или получали новый товар хорошего качества. Всё благодаря знанию **статьи 18 Закона** «О защите прав потребителей», в которой описаны права потребителей при обнаружении в товаре недостатков.

Приобретение товаров через Интернет давно стало весьма популярным занятием. Плюсов здесь тоже немало: необязательно контактировать с продавцом непосредственно, договор купли – продажи осуществляется на дому покупателя. Поскольку в случаях приобретения товаров через Интернет – магазины случаются нарушения, мне хочется еще раз обратиться к Закону «О защите прав потребителей»: как закон предусматривает защиту прав потребителей, пользующихся электронной формой торговли. Выше я уже писала о возможности вернуть деньги за товар, который не подошел по разным причинам. Не стоит забывать, что закон позволяет отказаться от покупки вообще до получения товара. При этом уплаченная за товар сумма подлежит возврату в течение **трех дней**. Раньше этот срок не был определен, и потребителю иногда приходилось ждать месяцами. Сейчас все очень четко: три дня. В этом мы видим тоже плюс для потребителей, установленный Законом. Есть опасность, что ряд магазинов, осуществляющий продажу через Интернет, сообщают свой адрес (а мы имеем право на полную и достоверную информацию не только о товаре, но и о продавце и об изготовителе), а наименование продавца, указанного на сайте и наименование продавца по чеку не совпадают. Кому предъявлять претензии? Список проблем, на самом деле, не исчерпывается на этом. Как быть? Как мне кажется, Закон нуждается в дополнении понятием дистанционный договор, а также необходимо дополнить нормы, регулирующие предоставление услуг дистанционным способом. К тому же не помешал бы бесплатный торговый реестр интернет – магазинов, в котором будут содержаться актуальные сведения о наименовании, адресе, контактных телефонах и ответственных лицах продавцов.

На этом можно закончить моё перечисление плюсов и минусов. По моему мнению, достоинств электронной торговли всё - таки больше. Но пока что не все люди готовы переходить на неё, так как, несмотря на доступ к технологиям, половина земного шара не имеет выхода в интернет, а те, у кого он есть, либо считают интернет - магазины небезопасными, либо предпочитают действовать по старинке.

Будущее за электронной торговлей – в чём плюсы и минусы для потребителей?

Мальцева Валерия Вячеславовна

*МБОУ “Средняя общеобразовательная школа №1
с углубленным изучением отдельных предметов
Бугульминского муниципального района Республики Татарстан”*

Интернет оказывает достаточно сильное влияние на все сферы жизни современного человека. Это эффективнейший инструмент, который открывает миллион возможностей. Интернет так прочно вошел в нашу жизнь, что нам иногда кажется: он был в ней всегда. Многие не представляют свою жизнь без интернета. Он заменяет нам книги, общение, кинотеатры, магазины, психологов и врачей. Интернет помогает понять потребительские настроения: потребители обращаются к Интернету не только в поисках ответов на вопросы, но для того, чтобы совершать покупки. Сегодня с помощью Интернета можно не только исследовать рынок, но и развивать бизнес, и, что немаловажно, воздействовать на аудиторию. Электронная торговля уже давно стала обычной среди пользователей интернета. С каждым днем во всемирной паутине открывается несколько десятков и сотен интернет - магазинов, которые называют электронной коммерцией. Рассмотрим это понятие, а также минусы и плюсы электронной торговли.

В словаре дается следующее толкование: электронная коммерция – это такая сфера экономики, которая включает в себя финансовые и торговые транзакции, осуществление которых происходит при помощи компьютерных сетей. Основными этапами интернет сделки являются: поиск информации, заключение условий, поставка товара или услуги и её платёж. Конечно же, такие новшества в современном мире имеют положительные и отрицательные черты.

К положительным я могу отнести следующее:
1) возможность покупки в любое время суток; 2) благодаря электронной торговле нет необходимости ехать в магазины, а значит, потребители могут совершать покупки и заказы, сидя дома перед компьютером; 3) также возможен доступ к информации о различных продуктах без каких-либо ограничений; 4) большой выбор товаров и услуг; 5) более дешёвые продукты и услуги.

К недостаткам электронной коммерции для потребителей относятся:

1) мошенничество - самая важная причина, по которой некоторые люди боятся использовать Интернет для покупки. Люди опасаются использовать информацию своей кредитной карты при совершении купли – продажи;
2) другой важной проблемой является достоверность сохранности персональных данных. Покупатели боятся, что через интернет торговцы или иные люди могут узнать личную информацию и использовать ее против них. 3) отсутствие контакта с человеком, то есть отсутствие продавца, к которому покупатель может обратиться в случае, если у него есть сомнения, представляет собой препятствие в распространении этой формы торговли;

4) нужно помнить, что интернет есть не у всех и не все умеют пользоваться современными технологиями. Перечисленные минусы несут в себе скорее информационную опасность. Я хочу акцентировать внимание на тех минусах, с которыми сталкивается человек как потребитель, приобретая товар в Интернет – магазинах, либо получая электронную услугу.

Чаще всего покупателя ожидает: 1) долгий срок ожидания товара, несоблюдение продавцом сроков доставки товара; 2) товар ненадлежащего качества; 3) товар не подходит по размеру или фасону; 4) продавец отказывается вернуть деньги, в случае, если товар имеет существенный недостаток или по другим причинам, оговоренным в Законе «О защите прав потребителей»; 5) недостоверная информация об изготовителе или продавце, либо о товаре. Как следует поступать, если потребитель сталкивается с подобными минусами? Ведь, скорее всего, такая форма приобретения товаров и услуг, как электронная, в будущем заменит непосредственное посещение магазинов и объектов услуг. Значит, потребителю необходимо быть подкованным в области знания своих прав. Обратимся к Закону «О защите прав потребителей».

Если через интернет-магазин приобретен бракованный товар, то в зависимости от характера его недостатков он подлежит ремонту, обмену, возврату и т. д. в соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» так же, как и любой другой товар, купленный в обычном магазине. Не стоит забывать, что закон позволяет отказаться от покупки вообще до получения товара. При этом уплаченная за товар сумма подлежит возврату в течение трех дней. В случае, если продавец отказывается выполнить свои обязанности, у покупателя также есть право предъявить требования в виде претензии. Здесь все зависит от существенности недостатка, времени его обнаружения (срок годности и срок службы), помнить нужно и о гарантийном сроке. Необходимо подтвердить обоснованность своих требований, указанных в предмете претензии. Допустимыми доказательствами являются договор, чек, товарный чек, фото, видеофрагменты, письменные свидетельские показания, иные письменные и электронные материалы, касающиеся совершения и оформления купли-продажи товара и полученные законными способами.

Таким образом, на товары, приобретенные через Интернет - магазины распространяются те же правила, что и на товары, приобретенные в обычном магазине.

Выводы. Удобства электронной покупки неоспоримы. Со временем опыт поможет легко ориентироваться в многочисленных предложениях, и заказывать любой товар будет намного проще и быстрее. Однако необходимо усовершенствование механизма защиты потребителя в условиях электронной коммерции. Очевидно, что это на это уйдет немало времени. А пока каждому потребителю необходимо знать свои права исходя из тех нормативных актов, которые сегодня есть и разработаны.

III. ЭССЕ НА ТЕМУ: ЧТО БЫ Я СДЕЛАЛА ДЛЯ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ?

Что бы я сделала для защиты прав потребителей?

Батдалова Изиля Ирековна

*МБОУ «Ново-Иглайкинская средняя общеобразовательная школа
Нурлатского муниципального района Республики Татарстан»*

Я, ученица 8 класса Ново-Иглайкинской средней общеобразовательной школы, Батдалова Изиля, для того чтобы выяснить, что бы я смогла сделать для защиты прав потребителей, провела в школе социологический опрос среди 8-11 классов школы. Я решила задать 4 вопроса:

- 1 – Кто такой потребитель?
- 2 – Какие законы по защите прав потребителей Вы знаете?
- 3 – Куда следует обращаться в случае нарушения Ваших прав при покупке товара или оказания услуг?
- 4 – Совершали ли Вы покупки по интернету?

Я специально выбрала такие общие вопросы. Моя цель была – выяснить уровень общих знаний по защите прав потребителей обучающихся старших классов нашей школы. Я отпечатала необходимое количество листов. Предварительно договорилась с классными руководителями, чтобы 10 минут они уделили время на мой опрос во время классного часа. Из 30 обучающихся на первый вопрос правильно ответили 5 человек – 16,6%. 10 обучающихся дали половинчатый ответ, они считают, что потребитель – это человек, который заказывает или хочет заказать, приобретает и использует товары для личных нужд. При ответе они забывают про услуги и что всё это не связано с извлечением прибыли. На второй вопрос содержательно ответили только 2 обучающихся 11 класса – 6,6%. Они назвали ведущие нормативные акты «О защите прав потребителей», «О рекламе», «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках». На третий вопрос правильно ответили 16 человек – 53,3%. При этом они назвали только государственную систему защиты и забыли (не знают), что существует и общественная защита прав граждан. Они создаются в городах, областях, республиках и на федеральном уровне. Это «Союз потребителей России» и «Общество потребителей автотехники». В СНГ работает Международная конфедерация обществ потребителей. Ответ на четвёртый вопрос меня удивил, из 30 обучающихся 25 ответили «да». Получается, несмотря на то, что они внимательно не изучали законы по правам потребителей, уже заказывают товары по интернету.

Из проведённого опроса я сделала вывод, что нужна системная работа по просвещению знаний по правам потребителей среди обучающихся нашей школы. Только отдельные уроки по обществознанию и классные часы по этой теме не дают должного результата. Поэтому я решила разработать и реализовать проект по развитию знаний по правам потребителей в нашей школе.

Предлагаю основные пункты моего проекта по теме: «Что мы должны знать при покупке товаров и заказе услуг». Цель проекта: знать и уметь защитить свои права при покупке товаров и заказе услуг. Задачи проекта: ознакомление с основными законами по защите прав потребителей, в какие органы следует обращаться при нарушении прав потребителей, приобретение практического навыка психологической устойчивости при нарушении прав потребителей. Территория реализации проекта: Ново-Иглайкинская СОШ. Сроки: один учебный год.

Система управления проектом: классные руководители, старосты классов, работник МВД, юрист из общества прав потребителей, психолог, продавщица магазина, учитель обществознания (труд за участие в проекте не оплачивается – волонтерский);

Примерный перечень мероприятий:

Для младших классов – просмотр и анализ мультфильмов с ситуациями нарушения прав потребителей; проведение ситуационной игры «Продавец и покупатель»; конкурс рисунков; тестирование.

Для старших классов: лекции и беседы с приглашением юристов, представителя МВД; конкурс презентаций «Права потребителей»; тестирование; классный час: «Нормативно-правовые акты по защите прав потребителей»; круглый стол «Мои интернет – покупки»; командная игра «Что? Где? Когда?»; конкурс информационных листов.

Ожидаемые результаты:

Я планирую улучшить показатели первичного тестирования:

1 вопрос с 16,6% на 100%;

2 вопрос с 6,6% на 80%;

3 вопрос с 53,3% на 100%.

По четвертому вопросу провести 4 мероприятия.

Если мой проект будет утверждён на Совете школы и реализован, это будет мой небольшой вклад в распространении знаний по правам потребителей.

Что бы я сделала для защиты прав потребителей?

Мазитова Эвелина Марселевна

МАОУ «Лицей №2 г.Альметьевска» Республики Татарстан

Говорят, потребитель всегда прав. На деле же формула не работает. Потребитель — человек, имеющий намерения заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных, общественных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. И современному потребителю приходится очень непросто, так как, чтобы бороться за свои права, их нужно знать.

Незнание Закона «О защите прав потребителей» сегодня - злободневная проблема, которая ждет решения. Каждый современный человек - потребитель товаров, услуг. Даже ребенок с раннего детства уже является потребителем: купил мороженое, сходил в цирк, прокатился на аттракционе... Этот процесс настолько естественен, что мы даже не задумываемся о нем. А между тем, предоставленные нам товары и услуги порой не соответствуют заявленным параметрам. Мы же - потребители не можем себя защитить.

Права покупателя зачастую ущемляются. Подобная ситуация была и в моей жизни. В сентябре мы с мамой покупали школьные брюки в одном из магазинов известной торговой марки. Причем цена на нужный нам размер составляла 1199 рублей, а остальные размеры этой же модели стоили 1899 рублей (как видите, разница в цене внушительная). Решив, что выбранный товар из предыдущей коллекции, мы отправились на кассу, оплатили покупку по карте. Выяснилось, что нам пробили стоимость 1899 рублей. Мы задали вопрос: "Почему цена на чеке не соответствует цене на ценнике? Ведь ценник - официальный документ, указатель цен, расценок". Продавец ответила: "Брюки стоят 1899 рублей, мы просто не успели поменять ценник". К тому времени мною уже был изучен Закон «О защите прав потребителей» в ходе подготовки к олимпиаде. Мне было ясно, что продавец нарушает закон, так как своевременная смена ценников - это прямая должностная обязанность работника магазина в соответствии с п.1 ст.10 Закона РФ "О защите прав потребителей". Если продавец этого вовремя не сделал, то должен продать товар по той цене, которая указана. В противном случае продавец может быть оштрафован на сумму до 30 тысяч рублей (ст.14.15 КоАП). Я сообщила об этом маме, но она не захотела "скандалить и разбираться". И мы, переплатив 700 рублей, отправились домой. Честно говоря, новые брюки уже не радовали меня, неприятный осадок остался...

Как же избежать подобных ситуаций? Как сделать так, чтобы не надо было "скандалить и разбираться", а можно было решить всё в считанные минуты в рамках правового поля.

XXI век, скажете Вы, войдите в Интернет и найдите ответы на все интересующие вопросы. Открывали, ответим мы. Информации действительно много. Существуют специальные сайты, которые, казалось бы, могут пролить свет на решение подобных вопросов. Но интерфейс подобных сайтов крайне

неудобен, все объяснения выливаются в многостраничные потоки выдержек из Закона «О защите прав потребителей». И чтобы разобраться, необходимо большое количество времени и даже помощь специалистов. Конечно, у постоянно спешащего и ничего не успевающего современного человека на это времени нет.

Как же решить эту проблему? Думаю, выход есть: можно запустить мобильное приложение "ПравПотреб.рф" с удобным интерфейсом. Обязательно включить раздел "Вопрос - Ответ" с наиболее часто возникающими проблемами, а также сделать выход на горячую линию, которая будет принимать претензии на рассмотрение моментально, чтобы помочь покупателю решить его вопрос - "Здесь и Сейчас", не выходя за пределы магазина.

Несомненно, большим плюсом для подрастающего поколения является участие в олимпиадном движении по правам потребителей, так как это расширяет диапазон правовых знаний среди молодёжи, служит мотивацией к изучению законов, дополнительной литературы по данной теме.

Дети наравне со взрослыми являются потребителями товаров и услуг. Ребенок впитывает информацию как губка, поэтому в систему образования следовало бы включить курс по защите прав потребителей. Помимо теории в программу "Потребительская грамотность" целесообразно добавить практические занятия и проектную деятельность. На данные уроки можно приглашать специалистов из Роспотребнадзора. Таким образом, зная свои права еще со школьной скамьи, дети смогут отстоять их во взрослой жизни.

И тогда, мне кажется, формула "Покупатель всегда прав" будет работать как аксиома, а не как гипотеза. Ведь чтобы бороться за свои права, нужно их по меньшей мере знать... Не так ли?

Что бы я сделала для защиты прав потребителей?

Рязанова Полина Константиновна

*МБОУ «Аксубаевская средняя общеобразовательная школа №2»
Аксубаевского муниципального района Республики Татарстан*

На сегодняшний день защита прав потребителей – это сфера имущественного оборота, имеющая большое значение для страны, в которой формируются цивилизованные рыночные отношения. Переход к рыночной экономике вызвал острую необходимость в четкой правовой регламентации отношений, возникающих между потребителями и субъектами предпринимательской деятельности.

Права потребителя в Российской Федерации защищаются большим количеством нормативно-правовых актов разного уровня, и прежде всего Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Важно сразу отметить, что, несмотря на массив законодательных актов, регулирующих защиту прав потребителей, существуют проблемы и пробелы в правом регулировании данных правоотношений. Так, например, в Законе «О защите прав потребителей» указано, что изготовитель (исполнитель), продавец обязан предоставить потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, а также говорится о том, что информация должна доводиться в наглядной и доступной форме. Однако фактически этого не делается.

Особо следует отметить существование пробелов в нормативном регулировании вопроса предоставления обязательной в силу статей 8 и 10 Закона РФ «О защите прав потребителей» информации при заключении договоров о предоставлении потребительского кредита. Потребители не всегда могут точно понять условия банковского кредита, так как в них слишком много терминологии.

Существенные условия банковского договора зачастую напечатаны мелким шрифтом и вынесены в сноски внизу страницы, что не позволяет прочесть условия. Между тем пунктом 4 статьи 12 Закона РФ «О защите прав потребителей» закреплена правовая презумпция об отсутствии у потребителей специальных знаний о товарах, работах, услугах.

Учитывая вышеизложенное, в первую очередь, необходимо конкретизировать положения статьи 8 Закона РФ «О защите прав потребителей», которая дает обобщенную характеристику формы доведения информации до потребителя. Для пресечения злоупотреблений необходимо ввести норму, обязывающую исполнителей (продавцов) проявлять добросовестность и не допускать недобросовестные условия при договоре с потребителем.

Также необходимо нормативно закрепить обязанность участников правоотношений соблюдать требования добросовестности, разумности и справедливости по отношению друг к другу и установить ответственность за нарушения указанных требований, не декларативную, а реальную, которая

стимулировала бы производителя к добросовестному исполнению норм поступать добросовестно, а в случае нарушения отвечать по закону.

Во исполнение статьи 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 утвержден Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. Но перечень таких товаров размытый.

Требует доработки Постановление Правительства РФ от 27 сентября 2007 г. № 612 «Об утверждении Правил продажи товаров дистанционным способом». В частности, необходимо предусмотреть, что при продаже товаров и услуг через Интернет, информация о товаре, услуге должна быть доступна всем. Считаю целесообразным создание обязательных бесплатных торговых реестров Интернет-магазинов, где будет указана информация о продавцах.

Еще одной актуальной проблемой в сфере защиты прав потребителя является правовое просвещение.

В соответствии со статьей 3 Закона РФ «О защите прав потребителей», право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей обеспечивается посредством включения соответствующих требований в государственные образовательные стандарты и общеобразовательные и профессиональные программы, а также посредством организации системы информации потребителей об их правах и о необходимых действиях по защите этих прав.

По моему мнению, для того чтобы достичь целей, провозглашенных в данной статье, необходимо проведение семинаров, круглых столов, конференций.

Таким образом, проблема совершенствования законодательства о защите прав потребителей назрела уже давно. Необходимо конкретизировать ряд положений Закона РФ «О защите прав потребителей», нормативно закрепить обязанность участников правоотношений соблюдать требования добросовестности, разумности и справедливости по отношению друг к другу, внести изменения с учетом современных реалий в подзаконные акты в области защиты прав потребителей, а также решением проблем, в области защиты прав потребителей, является информирование потребителей об их правах и обязанностях, что, в свою очередь, будет способствовать укреплению хозяйственных отношений на потребительском рынке, более точному и правильному толкованию и реализации правовых норм законодательства о защите прав потребителей не только в рамках судебного процесса, но и на практике.

Что бы я сделала для защиты прав потребителей?

Умеркина Алсу Рашидовна

*МБОУ «Ульяновская средняя общеобразовательная школа
Черемшанского муниципального района»
Республики Татарстан*

Проблема защиты прав потребителя была актуальной с давних времен, такой же актуальной она является и в наше время. Мы живем в мире где великое многообразие товаров и услуг и в этом многообразии нелегко разобраться. Наши потребности все время растут, мы удовлетворяем одни потребности и тут же возникают следующие. Что же такое потребность? Смысл этого понятия я могу написать так. Потребность - это испытываемая человеком нужда в том, что составляет смысл его жизни. Потребности являются основой деятельности человека.

Все мы являемся потребителями товаров и услуг. Кто же такой потребитель? Потребитель – это человек или организация желающие приобрести товар или услугу по определенной цене в данное время и на данной территории. В современной экономике потребитель является главным, так как предложение в рыночной экономике формируется в соответствии со спросом, а спрос формирует потребитель.

В традиционном обществе тоже защищали права потребителя, но эта защита основывалась на обычаях и традициях. Так, например, в средние века производителя некачественного товара возили в клетке по всему городу, и объявляли всем, что он плут и мошенник.

В нашем государстве тоже принято много мер по защите прав потребителя. Прежде всего - это законодательные акты. Самый главный из них Закон «О защите прав потребителя». Он принят в 1992 году. Кроме того созданы и действуют различные союзы гражданского общества, один из них «Союз потребителей». Но несмотря на многие принятые меры, проблема защиты прав потребителя все равно является злободневной. Каждый из нас хотя бы раз в своей жизни сталкивался с нарушением своих прав как потребителя. Многие мирятся с такой ситуацией, считая это неизбежным злом, многие сетуют, что не имеют достаточной правовой грамотности и не умеют себя защищать.

В связи с этим, что бы я предложила для решения данной проблемы. Может это будет звучать банально, но самая первая мера, которую бы я ввела – это введение в образовательную программу школы новой дисциплины, которая бы называлась «Грамотный потребитель». В рамках этой дисциплины обучающиеся 1-11 классов учились бы разумному потреблению, финансовой грамотности, планированию расходов и доходов и т.д. Обязательное условие таких уроков, чтобы они проходили в игровой, конкурсной, проектной форме и были интересны детям.

Второе мое предложение такое. Мы живем в информационном обществе, имеем развитую компьютерную сеть, пользуемся всеми благами интернета, в

том числе и интернет – магазинами. Очень часто пользователи интернет - магазинов встречаются с обманом и мошенничеством, продавцы этих магазинов находят различные уловки, чтобы уйти от ответственности. Я предлагаю вести учет обманутых покупателей того или иного магазина и если даже один такой покупатель, то интернет - магазин закрывать, а продавцов лишать право заниматься интернет - торговлей. Для этого в каждом государстве создать специальную службу, которая называлась бы «интернет – полиция». В этом случае в данной области остались бы только честные и дорожающие своей репутацией интернет – магазины.

Третье мое предложение касается магазинов розничной торговли. Там тоже очень много нарушений: обманывают на кассе, продают просроченные товары, перебивают сроки годности и т.д. Я бы воспользовалась достижениями НТП и каждый товар, особенно продукты питания, на стадии производства снабдила бы электронным устройством, который бы по истечении срока годности светился бы ярко-красным цветом и издавал громкий звук. Это напрочь отбило бы охоту продавцов хранить на полках магазинов просроченные товары.

Для удобства потребителей, на этикетке товара, основная информация (срок годности, производитель, состав продукта) должны быть написаны крупными буквами, чтобы все это можно было легко прочитать. Это актуально как для людей пожилого возраста, так и молодых. Информация о товаре должна быть доступной, понятной, легко читаемой. Эту меру я ввела бы законодательно.

Таким образом, защита прав потребителя - это ответственность государства, производителя и потребителя. Все они между собой тесно взаимосвязаны. В плане защиты потребителей многое уже сделано, но эту в эту систему можно внедрить новшества, которые были бы на пользу потребителю. По моему мнению, самое главное в потреблении – это разумность, к чему я и призываю всех потребителей.

Что бы я сделала для защиты прав потребителей

Фархуллина Гулина Раифовна

*МБОУ «Среднекирменская средняя общеобразовательная школа»
Мамадышского муниципального района РТ*

Население, чтобы улучшить качество жизни, постоянно что-то покупает и пользуется услугами. Для потребителя нужны совокупность знаний о защите прав потребления. Вот потребитель идёт в магазин или кафе, салон красоты, парикмахерскую, больницу и т.д. Там на видном месте он увидит «Уголок потребителя». Что за информация должна содержаться в нём? Свидетельство о государственной регистрации, лицензия, перечень всех ведомств и органов, выполняющих функцию контроля, Закон РФ «О защите прав потребителей», Правила продажи отдельных товаров или оказания услуг, режим работы, прейскуранты, книга жалоб и предложений, номера телефонов экстренных служб и ведомств.

Закон «О защите прав потребителей» следовало бы изучить каждому потребителю. Так как именно вот в этих четырёх главах, 46 статьях описываются основные моменты взаимоотношений, которые могут возникнуть между потребителем и продавцом. Каждый год вводят изменения в текст закона. Одним из последних изменений является то, что можно дистанционно подать жалобу даже через МФЦ и расширились полномочия общественных объединений, занимающихся защитой прав потребителей.

Товар или услуга может не понравиться, это одно дело. А вот если продавцы или исполнители не выполняют обычные стандарты? Ну, вот когда продавец или исполнитель грубит, повышает голос, делит посетителей на блатных и не блатных и обслуживает первым не тебя, а другого кто пришёл позже, тут уже не до товара и услуги. Вот такое если повторяется постоянно? Тут потребитель либо уйдёт, либо начнётся конфликт. А ведь в городе, скорее всего так и делают. Уходят к конкурентам, где продавцы и исполнители, более уважительные или не боятся написать жалобу и начать конфликт. А если ты живёшь в селе? Где и конкуренции то нет. Вот зайдешь в почтовое отделение или в магазин, сидит и орёт на всех, мол, тут только один хозяин. А потребители должны терпеть. Мне кажется, потребители в глубинках, где все люди почти друг про друга всё знают, не хотят ввязываться в конфликты, и поэтому страдают от работников почтового отделения, магазинов, фельдшерских пунктов, библиотек, домов культуры и так далее. К примеру, в нашем магазине я люблю общаться с одним из продавцов и стараюсь ходить только тогда, когда она работает. А вот к другой у меня душа не лежит и, наверное, не только у меня, так как она грубит многим. Но как ни странно, в книге жалоб и предложений нашего магазина, есть только одна запись.

Не так давно, моя похудевшая мама, после перенесённой операции, решила купить пальто. Она, сильно уставшая, выбрала фасон, не стала долго примерять. По приезду домой, папа сделал замечание: «А если ты наберёшь

вес? Тебе следовало бы купить на размер больше». Но конечно есть товары исключения, которые нельзя вернуть и обменять. Но в мамином случае всё вышло хорошо. Она вернулась в магазин за другим размером. И продавцы были очень любезны. Пальто имело товарный вид, все ярлыки, кассовый чек – всё сохранилось. Это касается ст. 25 Закона «О защите прав потребителей», когда срок 14 дней, предоставленный для обмена товара, не истёк.

Ёще один пример с моим братишкой. Это было несколько лет назад. Все мы любим праздник «Сабантуй». В тот день братишка, который ох как любит шоколадки, купил их в ларьках несколько штук. Я решила посмотреть срок годности, обнаружила, что они недавно просрочены. Я предложила брату вернуть их. Мы так и сделали. Оказывается, тут мы опирались на ст.18 Закона «О защите прав потребителей», сейчас-то я об этом знаю.

Хочу привести пример с моей тётей. Она решила взять половину суммы материнского капитала, для улучшения жилищных условий. Она открыла счёт в банке, и ей перечислили. Когда она пришла в банк за 226 тыс. рублями, старший кассир пересчитывал 3 раза. Моей тётё показалось, что тут кроется подвох. Она своими глазами видела, что кассир только хочет дать ей только 116 тыс. рублей. Тётя, после четвёртого раза сказала, чтобы позвали другого кассира, тем более, это всё видела и наблюдала женщина, которая стояла позади неё в очереди. Тот старший кассир, пересчитав в пятый раз, сказала, что на самом деле 116 тыс. рублей и даже при этом не извинилась. Когда тётя вышла из банка, за ней вышла и та женщина, стоящая за ней в очереди. Она сказала: «Как вы мудро поступили и не растерялись! Если бы я была на вашем месте, я бы наверное ушла с 116 тыс. рублями». Но моя тётя решила не конфликтовать, хотя кассир оказалась не очень-то приятной. Этот случай можно отнести к ст. 29 Закона «О защите прав потребителей». Только смелые, но умные люди, попадая в такие ситуации, стараются находить правильное решение, не доводя дело до суда.

Таким образом, исходя из всего вышеперечисленного, могу сделать вывод, что я могу сделать, не так уж и мало для защиты прав потребителей. Во-первых, делать анкетирование среди учеников своей школы. Во-вторых, в группах одноклассников или друзей, знакомых в VK, Whats App можно задавать вопросы, касательно этой темы и обсуждать с ними. В-третьих, стать блогером (сейчас это модно), вести обсуждения по теме, связанной с потребителем. В-четвёртых, могу подарить памятки или дать советы своим близким людям. Ко всему этому, я сама должна быть осведомлённой.

Врачи говорят: «Нельзя вылечить больного, если он сам этого не хочет. Точно так же, нельзя защитить потребителя, который не делает ничего, чтобы защита стала возможной. Взаимоотношения между потребителями и продавцами, исполнителями, можно разделить на несколько стадий: знакомство, заключение договора, исполнение договора, конфликт (бывает далеко не всегда). Как бы я была рада, если взаимоотношения не переросли в конфликт.

IV. ЭССЕ НА ТАТАРСКОМ ЯЗЫКЕ

Көндәлек тормышта кулланучы белемнәреннән ничек файдаланырга?

Ахметова Азалия Рифатовна

*Татарстан Республикасы Этнә районы
Күнгәр урта гомуми белем бирү мәктәбе*

Яшәү дәверендә без барыбыз да кулланучылар, чөнки көн саен нинди дә булса товар сатып алабыз һәм хезмәт күрсәтүдән файдаланабыз. Ә кайчан кеше кулланучы булып формалаша соң? Киләчәктә кулланучы буларак, кешегә кечкенәдән баланың әнисе белән киbetкә йөри башлаган вакыттан ук нигез салына. Баланы үзләре белән киbetкә алып баручы эти-әниләр аларны кулланучы буларак үсешләренә ярдәм итәләр. Мондый эти-әниләр балаларына теге яки бу товарны нигә сатып алмауның сәбәбен аңлаталар һәм алар белән киbetтә үз-үзенә тоту кагыйдәләре турында сөйләшәләр, үзләренә бу өлкәдәге белемнәре белән уртаклашалар. Кайсыбер эти-әниләр балаларының кулланучы буларак мәнфәгатьләре белән исәпләшмиләр, ә шул ук вакытта кайберләре балага теге яки бу товарны сатып алганда үзенә дә сайлау мөмкинлеген бирә. Ә бу, минемчә, баланың киләчәктә зөвыклы кулланучы буларак үсешенә ярдәм итә. Кулланучы буларак формалашуыбызга безгә дәрсәтә алган белемнәребез дә ярдәм итә. Тормышта булган төрле очраклардан (ситуацияләрдән) чыгу юлын гына күрсәтеп калмыйча, башкаларга киңәш белән ярдәм итү мөмкинлеген дә калдыра. Шулай итеп, кем соң ул кулланучы?

Кулланучы - табыш өчен түгел, ә шәхси ихтыяжлары өчен товарга һәм хезмәт күрсәтүгә заказ бирергә яки алырга теләүче граждән. Без барыбыз да кулланучы, һәм без үзебезнен хокукларыбызны белергә тиеш. Алар: куркынычсыз товар һәм хезмәт күрсәтүгә, товар һәм хезмәт күрсәтү турында мәгълүматка, сыйфатлы товар һәм хезмәт күрсәтү алуга, дәүләт һәм жәмәгать яклавына хокуклы. Шулай ук кулланучылар яхшы сыйфатлы, икенче төрле әйткәндә, тормыш, сәламәтлек, тирә-як мохит өчен зыянсыз товарлар сатып алырга, товар турында гына түгел, сатучы турында да мәгълүмат алырга тиеш.

1992 елда "Кулланучылар хокукын яклау" турында закон кабул ителгәннән соң кулланучылар башкаручылардан таләп итү, кирәк икән, суд ярдәмендә үзләренә хокукларын яклы алулары турында белделәр. Шулай ук судта гади граждәннарны яклаучы, товарларга экспертиза үткәрүче төрле ижтимагый оешмалар бар. Кулланучыларның хокукы бозылганда, хезмәт күрсәтүчеләр, житештерүчеләр, сатучылар милек өчен юридик жаваплылыкка тартылалар. Кулланучыларга миллеккә китерелгән һәм әхлакый зыян өчен дә, неустойка да (киләшү шартларын үтәмәгән өчен түләнгән торган штраф) түләнгән. Кызганычка каршы, күп кеше кулланучы буларак, үзенә хокукларын белеп бетерми.

Үз хокукларыңны ничек якларга соң? Әлбәттә, беренче чиратта, бик игътибарлы булу таләп ителә. Үзебез мөрәжәгать иткән оешманың

кулланучылар базарында яхшы абруе булуын һәм аның законнарны бозмавын белү зарур. Алай булганда исә кулланучылар хокукы суд белән яклана. Мәсәлән, кыйммәтле товар - суыткыч алырга жыендык, ди. Ләкин аның ничек эшләвен тикшереп тормый гына өйгә алып кайттык. Өйгә кайткач кына, житди житешсезлекләр таптык. Нәрсә эшләргә соң? Мондый очракта закон кулланучыга үзенә кулай вариант сайлап алу мөмкинлеген бирә. Кулланучы житешсезлекләрне бетерүне таләп итә ала яки сатучы белән бәясен киметү турында килешә, шундый ук, эмма сыйфатлы товарга алыштыруны таләп итә ала, аның урынына башка төр товар алырга да мөмкин; яки товарны кире кайтарып, акчасын кире алырга да була. Сатучы, товарның кимчелеге ни сәбәпле килеп чыгуы турында бәхәс чыкканда, товарга экспертизаны үз хисабына ясатырга тиеш, ә кулланучы аны үткәргәндә катнашырга хокуклы. Шулай ук сатучы авырлыгы 5 килограммнан артып киткән техниканы ремонтлауны үз хисабына башкара.

Шулай итеп, без кулланучы буларак үз хокукларыбызны белгәндә генә үзөбезне чын кулланучы итеп тоячакбыз, законнарны өйрәнәп, аны практикада кулланып кына үзөбезнең хокукларыбызны мөстәкыйль рәвештә яклай алачакбыз. Һәм, әлбәттә, бу кибетләрдәге товарларның сыйфаты, поликлиника, кафе-ашханәләрдәге хезмәт күрсәтүнең яхшыруына китерәчәк.

Киләчәк электрон сәүдә кулында-плюслары һәм минуслары нидә?

Мингазова Адиля Наилевна

*Татарстан Республикасы Биектау районы
Ямаширма урта гомуми белем бирү мәктәбе*

Бүгенге көндә тормышны интернетсыз күз алдына да китереп булмый.

Туган көн, сәяхәт итү, туй, бала туу-барысын да социаль челтәрләр аша күреп, белеп торабыз. Үзбездә кирәкле мәгълүматны да интернеттан табабыз. Интернет тәкъдим иткән өстенлекләр арасында электрон сәүдә, интернет кибетләр зур урын алып тора. Рәхәт бит! Роллы яки пицца ашыйсың килә, ләкин пешерәсең килми яки урамга чыгып, вакыт уздырып, кафе эзләп йөрисең килми. Интернеттан синең шәһәр яки районындагы иң яхшы кафе турында мәгълүматны һәм файдаланучылар калдырган бәяләмәне, фикерләрне, рәхмәт сүзләрен укыйсың да... 20 минуттан син тәмле ризыкның үзен яраткан төрен авыз итү бәхетенә ирешәсең.

Нинди генә товарлар, хезмәт күрсәтүләр тәкъдим итми бүгенге электрон сәүдә оешмалары. Киём-салым, ашау-эчү, уенчык, көнкүреш кирәк-ярагы, косметика, дөвалау чаралары, турагентстволар, китап, техника, хәтта электрон музыка, видео продукция, онлайн дәрәсләр...

Без гаиләбез белән берара “Юлмарт” дигән интернет кибеттән файдаландык. Аннан миңа телефон, өйгә телевизор алдык. Өле бонуслар килә, бәяләре дә арзанрак, брендлы маркалар. “Алиэкспресс”, “Авито” сайтлары бик популяр.

Шушы күзәтүләрдән, шәхси тәҗрибәмнән чыгып, электрон сәүдәнең уңай һәм тискәре якларын билгеләдем.

- 1) Чиратлар юк.
- 2) Товарларның ассортименты төрле.
- 3) Вакытка экономия.
- 4) Кибетче белән шәхси аралашу кирәкми, ул сиңа каршы дәмми.
- 5) Дөнъяның төрле почмагында яшәсәң дә, заказ биреп була, товар почта аша килә.
- 6) Интернет кибет 24 сәгать буге эшли, төнлә дә заказ биреп була.
- 7) Кирәкле товарны табу өчен барлык кибетне әйләнәсең юк.
- 8) Төрле кибетләр тәкъдим иткән бертөсле товарны чагыштырып карау мөмкинлеге зур. Товар турында кирәкле мәгълүмат бирелә.
- 9) Авылыңда булмаган товарны җиңел табып була.

Интернет кибет хужаларына да жайлырак дип уйлыйм: кибет өчен аерым зур бина, склад, махсус белем, сатучы, идән юучы, товар ташучы кирәк түгел, төрле тикшерүче оешмалар белән дә эш итәсе юк.

Шәхсэн минем өчен, “Һәр яхшының бер яманы бар” дигәндәй, интернет кибетләренең минуслары да бар. Интернет кибетнең сайтын хакерлар “вату (взломать) итәргә”, ягъни ватарга мөмкиннәр. Бу кибетнең информациясе, финанслары, клиентлары, авторитеты юкка чыгуга китерә. Икенчедән, көчле конкуренциягә чыдарга кирәк. Өченчедән, товарның сиңа килеп житүен бик

озак көтөргө туры килэ. Чын кибеткө бардың-алдың. Ул товар син телэгән төстө, размерда булмаска мөмкин. Син караган күлмәк фотодагы модельдә матур, килешле утыра, ә син кигәч, фигураңга туры килми. Аның материалын тотып карап булмый. Азык-төлөк товарларын да авыз итеп, тикшереп алып булмый. Ә ислемайны иснәп карау, үзеңә туры килгән ароматны сайлау нинди ләззәт бирә!

Минем фикеремчә, сәүдә элек-электән яшәгән һәм электрон интернет кибетләр тиз генә чын супермаркетларны кысырыклап чыгара алмас. Һәр хәлдә актив шоппинг, аеруча хатын-кызлар өчен, ул бит ял вакыты, рәхәтлек, канәгатьлек бирә торган шөгылә дә.

Мин үзем, авыл кызы буларак, интернет кибетләрдән дә, чын кибетләрдән дә файдаланам. Интернет кибетләрдән товар алучыларга берничә киңәш бирәсем килә:

-Төрле акция дигән игъланнарга кызыгып, кирәкмәгән товар алмагыз!

-Алдан түләгез дигән сүзләргә яки аноним түләү системаларына алданмагыз!

-Товар сатучы үзе турында тулы мәгълүмат бирергә тиеш. Кибетнең ялган булуы бар.

-Күптән сәүдә белән шөгыләләнгән ышанычлы кибетләргә сайлагыз!

-Ялган бәяләмәләргә ышанмагыз!

“Корал кемнеке - заман шуныкы” дигән борынгылар. Ә бүгенге көн коралы-ул акча, реклама. Иң әһәмиятлесе: ул коралны урынлы куллану, кешеләргә зыян салмау.

“Кеше өлешенә кермәслек намуслы бул! Үз өлешенә ычкындырмаслык тешләк бул!” дип язды замандаш язучыбыз Рабит Батулла. Мин бу сүзләргә хәзерге электрон сәүдәгәрләрнең девизы итеп сайлар идем.

Киләчәктә яңа технологияләр өлкәсендә зур ачышлар булыр дип уйлыйм. Алар электрон сәүдәгәрләргә кулланучыны жәлеп итәр өчен яңа мөмкинлекләр ачар. Киләчәктә төп сатып алучы катлавы ул хәзерге цифрлы дөньяда үскән буын булачак, шуңа күрә интернет аша сәүдә тагын да зур роль уйнар дип уйлыйм.

Электрон сәүдәнең киләчәге-кулланучылар өчен уңай һәм тискәре яклары нәрсәдә?

Мударисова Диляра Радисовна

*Азнакай районы Азнакай шәһәренең
4 номерлы урта гомуми белем бирү лицее*

Хәзерге вакытта Интернет һәм компьютер белән бәйле барлык әйбер актуаль булып санала. 21 гасыр - мәгълүмати технологияләр гасыры. Моны аңламаган кешене таба алмассың. Шуңа күрә хәзер электрон сәүдә дөньяда бик киң таралган. Кешеләр көн саен миллионлаган товарларга интернет аша заказ бирергә мөмкин. Россиядә электрон сәүдә зур темплар белән үсә.

Нәрсә ул электрон сәүдә? Электрон сәүдә (ингл. Electronic trading, eTrading, e-Trading) — Интернет аша сатып - алу эшчәнлеген гамәлгә ашыру. Кыскасы, бу кешеләр өйдән чыкмыйча гына, теге яки бу товарларны интернет аша алыш-биреш ясау. Бер яктан уйласаң, бу бик уңайлы һәм отышлы. Әмма шулай ук тискәре яклары да бик күп. Һәрнәрсәне аерым карап китәрбез.

Кем ул кулланучы, житештерүче, башкаручы, импортер? Кулланучы - шәхси, жәмәгать, гаилә, йорт һәм башка ихтыяҗлар өчен генә товарларга заказ бирергә яки сатып алырга ниятләгән кеше. Житештерүче - оештыру-хокукий формасына бәйсез рәвештә, шулай ук кулланучыларга сату өчен товарлар житештерүче шәхси эшмәкәр. Башкаручы-оештыру-хокукий формасына бәйсез рәвештә оешма, шулай ук кулланучыларга түләү килешүе буенча эшләр башкаручы яки хезмәтләр күрсәтүче шәхси эшмәкәр. Импортер-оештыру-хокукий формасына бәйсез рәвештә оешма яки Россия Федерациясе территориясендә алга таба сату өчен товар импортын сатучы шәхси эшмәкәр.

Товарларны сатканда кулланучылар һәм житештерүчеләр, башкаручылар, импортерлар арасында туган мөнәсәбәتلәрне җайга салу өчен 1992 елның 7 февралендә "Кулланучылар хокукларын яклау турында" 2300-І номерлы РФ Законы кабул ителде. Әлеге Закон кулланучыларның тормыш, сәламәтлек, аларның мөлкәте һәм әйләнә-тирә мохит өчен тиешле сыйфатлы һәм файдалы товарлар, аларны житештерүчеләр турында мәгълүмат алуга, аларның мәнфәгатьләрен агартуга, дәүләт һәм ижтимагый яклауга хокукларын билгели. Шулай ук әлеге хокукларны гамәлгә ашыру механизмын билгели.

Интернет аша сатып-алуның иң төп уңае - түбән бәяләр дип уйлыйм. Сөз барлык кыйммәтле әйберләрне арзанрак бәягә сатып ала аласыз. Шулай ук бер уңай ягы — ул вакыт аралыгы. Электрон сәүдә эш урыныннан яки өй шартларыннан товарлар сатып алырга мөмкинлек бирә. Продукциянең киң ассортиментын да сатып - алуучылар нык бәяли. Бүгенге көндә сөз интернетта үзегезне кызыксындырган товарны эзләп табып сатып ала аласыз. Сатып алуучыларның мондый сәүдә базарда көндәшлекнең югары дәрәжәсе аркасында сайлау мөмкинлегенә һәрвакыт бар. Шулай ук, аның тагын бер уңай ягы, сайлаган товарның өенә китереп бирү мөмкинчелегенә дә бар.

Интернет аша сатып алуның иң зур тискәре ягы – ул алдану. Интернеттан товарны сатып алганчы, аның сыйфатын, товарны саткан кибет турында отзывлар белән танышырга кирәк. Әгәр сез алдангансыз икән, яшәү урыны буенча полициянең кизү частенә мөрәжәгать итәргә һәм интернет-кибеттә мошениклык турында гариза язарга кирәк. Икенче тискәре ягы – ул товарны "күзгә" бәяләү. Сатып алучы продукция белән бары тик аны китереп житкергәндә генә таныша, һәм ул һәрвакытта да чынбарлыкка туры килми. Мондый хәлләрдән качу өчен товарның сыйфаты турында законнар язылды:

4-нче статья. Товарның (Эш, хезмәт күрсәтү) сыйфаты:

1. Сатучы кулланучыга сыйфаты буенча туры килгән товарны тапшырырга тиеш.

2. Әгәр сатучы белән сатып алучы арасында төзелгән килешүдә товарның сыйфаты турында язылмаган булса, сатучы сатып алучыга товарны куллану максатларына туры килерлек итеп тапшырырга тиеш.

(2007 елның 25 октябрәндәге 234-ФЗ номерлы Федераль закон редакциясендә)

3. Әгәр сатучы килешү төзегәндә товарны сатып алуның конкрет максатлары турында кулланучыга хәбәр итсә, сатучы кулланучыга көндәлек тормышта файдалану өчен яраклы товарны тапшырырга тиеш.

4. Товарны үрнәгә буенча сатканда, сатучы кулланучыга үрнәккә һәм туры килә торган товар тапшырырга тиеш.

5. Әгәр законнарда яисә алар тарафыннан билгеләнгән тәртиптә товарга мәжбүри таләпләр куелган булса, сатучы кулланучыга әлеге таләпләргә туры килә торган товарны тапшырырга тиеш.

(5 п. 21.12.2004 ел, № 171-ФЗ Федераль закон редакциясендә).

Товарны кулланучыга китереп житкерү вакыты тагын бер тискәре як булырга мөмкин. Товарны китерү житди тоткарланырга мөмкин. Әгәр сез товарны бүген үк сатып алырга телсез икән, интернет-кибет сезнең өчен түгел.

Шулай итеп, без, электрон сәүдәнең уңай һәм тискәре яклары бар дип әйтә алабыз. Бу бик жиңел һәм уңайлы куллану. Иң мөһиме интернетта бик сак булырга кирәк, чөнки Интернет-ул бик күп мошениклар һәм аферистлар булган зур пәрәвезле челтәр.

Көндәлек тормышта кулланучы белемнәреннән ничек файдаланырга?

Нуртдинов Булат Ренатович

Актаныш районы Яңа Псәй урта гомуми белем бирү мәктәбе

Без барыбыз да даими рәвештә кишетләрдән нинди дә булса товар сатып алабыз, жәмәгать транспортында йөрибез, шулай ук башка өлкәләрдә дә безгә төрле хезмәт күрсәтелә, әмма һәр очракта да закон тарафыннан безгә тиешле хокуклар бирелүе хакында уйланмыйбыз да. Ә бит без – кулланучылар, шуңа да һәр кеше үз хокукларын яхшы белергә тиеш. Беренче чиратта, кулланучылар яхшы сыйфатлы, икенче төрле әйткәндә, тормыш, сәламәтлек, тирә-як мохит өчен зыянсыз товарлар сатып алырга хокуклы.

Кулланучы – шәхси ихтияжларын канәгатьләндерүче өчен товар сатып алучы яисә сатып алырга жыенучы кеше. Ә кулланучылар хокукы – үз эченә хокукның төрле (гражданлык, административ, жинаять) тармакларын эченә алучы, гражданның әхлак, матди һәм башка кыйммәтләрен саклау һәм канәгатьләндерү мөнәсәбәтләрен жайга салучы комплекслы тармак.

Югары дәрәжәле “кулланучы” төшенчәсе беренче кат АКШ президенты Джон Кеннединың 1962 елда АКШ конгрессында ясаган чыгышыннан алына һәм кабул ителә. Джон Кеннеди үз чыгышында кулланучының дүрт мөһим кагыйдәсен – мәгълүмат алу хокукын; куркынычсызлык хокукын; сайлау хокукын; үз фикерен ишеттерү хокукын аерып чыгара. Соңрак әлеге хокуклар күп кенә илләрдә, шул исәптән Россия Федерациясендә, кулланучыларның хокукларын яклау турында закон нигезенә ята. СССР да 1991 елның 22 маенда “Кулланучыларның хокукларын яклау” турындагы закон кабул ителү илебездә кулланучылар хокукларын яклау башлангычы булып санала. Әмма СССР таркалу сәбәпле, закон гамәлгә кертелми кала. Ә инде 1992 елда (1996 елда өстәмәләп кертелә) Россиядә беренче тапкыр гражданның хокукларын, шулай ук сәүдә итүче яки кулланучыларның хокукларын яклау системасы хезмәтләрен күрсәтүче оешмаларның хокукларын һәм бурычларын закон ни-гезендә беркеткән “Кулланучыларның хокукларын яклау турында” РФ Законы кабул ителә. Закон буенча хәзерге жәмгыятьтә без сыйфатлы, куркынычсыз товарлар сатып алырга, товар турында гына түгел, сатучы турында да мәгълүмат алырга, товарның кимчелеге табылганда, аның акчасын кире кайтарып алырга яки сыйфатлысына алыштырырга хокуклы. Бу законда шулай ук гарантия һәм башка срокларны нормалаштыру принциплары һәм кулланучыларның хокукларын бозган очракта жаваплылык хакында да мәгълүмат бар.

Кулланучыларның хокукларын яклау зарурлыгы нәрсә белән аңлатыла соң? Минем уйлавымча, кулланучы күп очракта профессионалларча фикер йөртә белми, шулай ук аның юридик мәгълүматка ия булуы да икеле, шул сәбәпле ул сатып алуға бәйле хәлләрдә югалып та калырга мөмкин. Шуңа күрә иң алдан бу яки башка товарны сайлау, күрсәтелгән хезмәтне кабул итәр алдыннан, кулланучы, үзе мөрәжәгать иткән оешманың кулланучылар базарындагы тоткан урыны, законнарны бозу-бозмавы хакында хәбәрдар булырга тиеш. Практикада сатучылар хокук нормаларын яхшы белмәгән кулланучыларны

алдап, сыйфатсыз товар саталар яисә хезмәт күрсәтәләр. Ә без үз хокукларыбызның бозылуын күрсәк тә, вакыт юкны сәбәп итеп яисә башка сәбәпләр аркасында, югары органнарға мөрәжәгать итәргә ашыкмыйбыз. Кулланучыларның сату урыннарында алданган, хокукый наданлыклары аркасында акчаларын кайтарып ала алмаган, хокукларын яклаучы дәүләт органнарына мөрәжәгать итмәгән очраклары күп. Мондый игътибарсызлык кулланучының кесәсенә суга һәм хезмәт күрсәтүче дә үз җәзасын алмыйча, шул ук гамәл-ләрен дәвам иттерә. Ә бит башкача сәүдә яисә хезмәт күрсәтүләр өлкәсендә кулланучыларның хокукларын бозуны туктатып булмаячак.

Шуны да билгеләп үтү зарури: соңгы елларда үз хокукларын яклаучылар арта бара. Моңа мисал китереп үтәргә мөмкин. Мәсәлән, бер танышым кишеттән кәрәзле телефон сатып алган. Дүрт айдан телефон ватылган, кабынмый башлаган. Кишеткә илткәч, аны гарантия вакыты буенча ремонтка жиберәләр. Ремонт ясалып, жиде ай узгач, ул тагын эшләми башлай. Шуннан соң танышым, килешүне өзеп, судка гариза яза. Бәйсез экспертиза телефонның завод төзексезлегенә икәннен ачыклаган һәм суд аларны яклап чыккан. Танышыма бу товарның хакы, кулланучының таләбен үз вакытында үтәмәгән өчен штрафлар, рухи зыян һәм башкаларны да кертеп, акчалар өстәп кайтарылган икән.

Бәхеткә каршы, вакытлар үзгәрде һәм “Кулланучыларның хокукларын яклау турында”гы РФ законы да югары әһәмиятле канунга әверелде. Бу уңайдан шуны билгеләп үтәсем килә: кайсыбер хокукларны тирәнтен һәм нечкәләп өйрәнгәннен соң, үземне тулы хокуклы кулланучы итеп тоя башладым. Хәзер инде законның нормаларын һәм нормативларын практикада кулланырга, үз хокукларыңны белеп, үзлегенән якларга мөмкин.

Көндәлек тормышта кулланучы белемнәреннән ничек файдаланырга?

Рахматуллина Мадина Ришатовна

Теләче районы Сауи төп урта гомуми белем бирү мәктәбе

Без барыбыз да бу тормышта кулланучылар. Азык – төлек, киём – салым, йорт кирәк – ярагы алабыз һәм кулланабыз, төрле хезмәт күрсәтүләрдән файдаланабыз. Безнең товар житештерүче, сатучы һәм хезмәт күрсәтүче белән булган мөнәсәбәتلәр, әлбәттә, дәүләт тарафыннан якланырга һәм жайга салынырга тиеш. Аның өчен дәүләтнең норматив документларында кулланучыларның конкрет хокуклары, бу мөнәсәбәتلәрдә мөмкин булган барлык хокук бозу формалары һәм аларны булдырмау механизмы, кулланучы хокукларын яклауда жаваплылык дигән төшенчәләр бар.

Боларның барысы турында да бик күпләребез белми әле, “кулланучы хокукларын яклау” дигән төшенчә колакка кергәләп торса да. “Кулланучылар хокукын яклау” Законы бар икән, аның РФ Дәүләт Советы тарафыннан 1992 елның 7 февралендәге карар белән кабул ителгән һәркем белергә тиеш.

Мин дә бер очрактан соң бу турыда яхшылап уйландым. Базарда кыйммәт бәягә сатып алынган бер киёмне өйдә яхшылап караганнан соң, аның сыйфатсыз, күп житешсезлекләре булуы ачыклангач булды бу хәл. Аны кире тапшыру, акчасын кире кайтару, әлбәттә, җиңел булмады. Миңа базардагы сатучыга үземнең хокукларымны белүем һәм, киресенчә, аның хокук бозарга маташуын исбатларга туры килде.

Көнкүреш техникасы сатып алу белән бүгенге көндә һәр гаилә очраша. Сатып алганда товарның гарантия срогын карап алу, ул срок чыкканга кадәр бу техниканы кирәк булганда бушлай ремонтка бирү хокукы булуны инде күпләр үзләштерде. Шулай ук кулланучы хокукы турындагы белемнең гел кирәклегенә сыйфатсыз товар алганда яңага алыштырып алу мөмкинлеген файдаланганда ачык күренә.

Сатып алу өлкәсендә товарны кайда һәм кайчан алу да бик мөһим. Монда да үз хокукларыңны төгәл белү зур роль уйный. Товар житештерүчеләр бу турыда информация бирергә тиешләр. Кайбер товарларга билгеле бер периодта бәяләр төшү, аларны скидка белән алу мөмкинлеген кулланучы истә тотса, ул күпкә ота икән.

Бүгенге көндә интернет кишетләр дә бик популяр. Сатып алу чыганагы буларак, кызганычка каршы, күпләр интернетка ышанып та бетми. Чөнки мошенниклык очрақларының төрләре күбәеп китте.

Кулланучы хокуклары тагын хезмәт күрсәтү өлкәсендә бик әһәмиятле. Чөнки бүгенге жәмгыятебездә бу өлкә бик алга китте. Аяк киеме ремонтлаудан алып, химчистка, фатир ремонтлау, туристик путёвкалар алу һәм башка шундыйлардан. Әгәр дә хезмәт күрсәтүче үзара килешү вакытын бозса я, сыйфатсыз хезмәт күрсәтсә, кулланучы үз хокукы бозылу турында искәртми калмаса, үзенә килгән зыянны каплау артыннан йөрергә тиеш.

Мәсәлән, кулланучының хокукы яңа кайткан мебель жыйганда бозыла икән (начар итеп жыелган мебель өстенә, идән яисә түшәм бозыла икән), ул китерелгән зыянны тиешле акт төзетеп, билгели һәм аны түләтү буенча претензия белдерә һәм хезмәт күрсәтү сроклары бозылса, хезмәт күрсәтүчедән һәр артык эшлэнгән вакыт өчен билгелэнгән түләүдән (пени) неустойка түләтеп була. Бу неустойка бәянең 3%ы күләмдә билгеләнә. Бу бер көнлек сроктан билгеләнә һәм барлык көн санына тапкырлана. “Кулланучы хокукы яклау турында” Законның 29-статьясында язылганча, эшлэнгән эштә кимчелекләр табылган очракта кулланучы шулай ук үзенә килгән зыянны яна баштан эшләүне таләп итү, бәяне төшерү кебек таләпләр белән үз хокукын яклай ала.

Бу таләпләр үтәлмәгән очракта кулланучыга үз мәнфәгатьләрен яклар өчен судка мөрәжәгать итәргә кирәк.

Туристтик путевканы кире тапшыру белән дә кыенлыктар килеп чыгу очраklары күп. Әгәрдә туристик агентство гаебе белән бару өзелә икән путёвка алган кеше бәяне тулысынча кире кайтара ала. Законның 13 статьясы буенча хәтта компенсациядә түләтергә мөмкин. Шулай ук, кулланучы тормышындагы документ белән расланучы авыр хәлләр килеп чыкса, моны эшләргә мөмкин.

Шулай итеп, кулланучының үз хокуклары турындагы белемнәре – ул бик кирәкле нәрсә; кулланучының аңа гына хас сыйфатлары белән бәйлә булганда, аңа төрле яклап йогынты ясый. Кулланучы бу белемнәрне төрле чыганактан ала. Бу белемнәр шәхси һәм шәхси булмаган, сатучы тарафыннан контрольдә тотыла һәм тотылмаганнарда бүленә.

Грамоталы кулланучы икътисади төшенчәләр дөньясында үзен ышанычлы тотарга, хокукы бозылган очракта үзен якларга омтылырга, закон үтәлмәгән очракта нинди органнарда консультация өчен мөрәжәгать итәргә икәннен төгәл белергә, кирәк булганда судка барып житүдән дә курыкмаска тиеш. Товар сату - алу, хезмәт күрсәтүләр турындагы мәгълүматны дөрес табып, чагыштыра белеп, сатып – алу, хезмәт күрсәтү урыннарының вакытын гына белеп калмыйча, алыш – бирешне, килешүне дөрес оформить итә дә белергә тиеш.

Дөрес һәм вакытында кабул ителгән карар кеше өчен, аның тормышта тынычлыгы өчен күп нәрсәне уңай хәл итәргә мөмкинлек бирә.

Кулланучы хокуклары турында уйланганда мин шундый нәтижеләргә килдем.

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

за 2019 год

Среди учащихся 8-9 классов:

Диплом победителя - Ильин Сергей Алексеевич - ученик МБОУ Лицей №159 г.Казани;

диплом I степени - Швецов Виталий Игоревич- ученик МАОУ СОШ №146 с углубленным изучением отдельных предметов Ново-Савиновского района г.Казани;

диплом II степени - Кутузова Елена Семеновна – ученица МБОУ Больше-Машляковская СОШ Рыбно-Слободского муниципального района Республики Татарстан;

диплом III степени - Корнилова Вероника Валентиновна – ученица МБОУ СОШ №58 г.Набережные Челны.

Среди 10-11 классов:

Диплом победителя - Каримова Диана Ильнарровна – ученица МБОУ Балтасинская СОШ Балтасинская муниципального района Республики Татарстан;

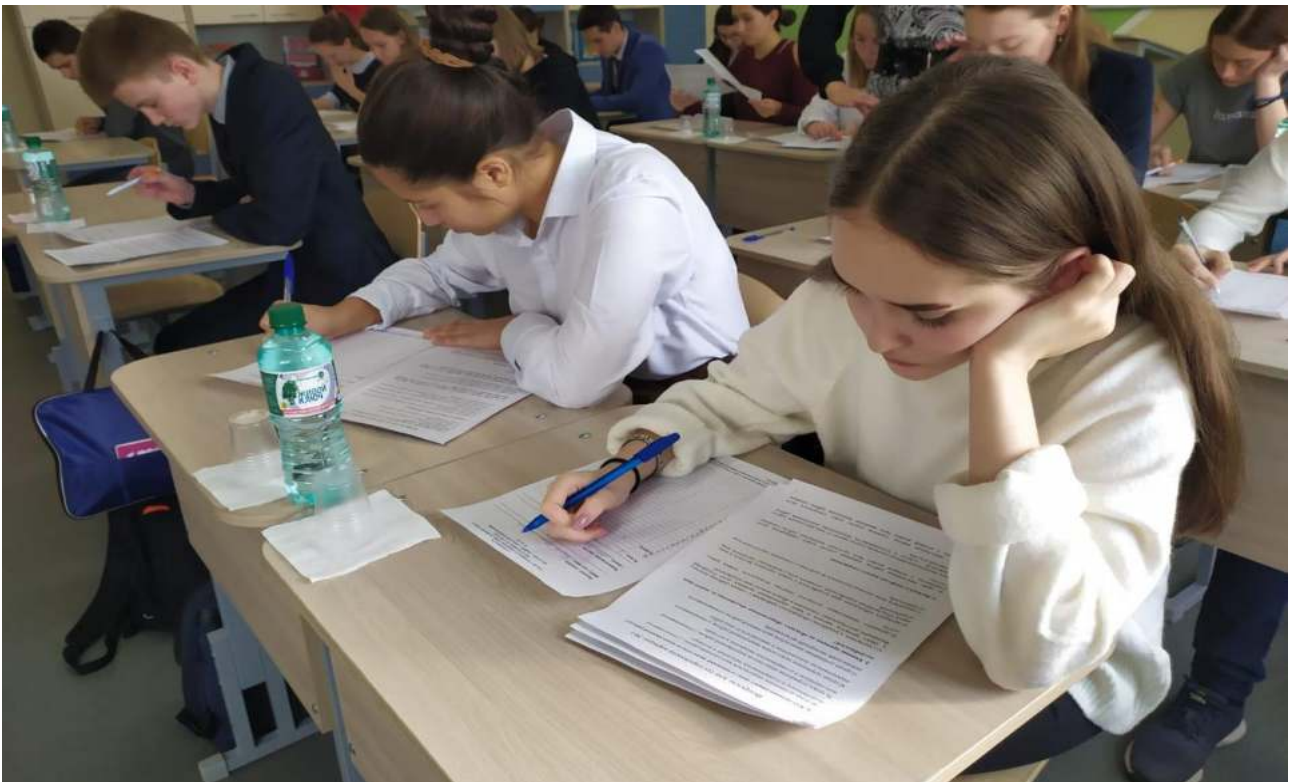
диплом I степени - Миронов Кирилл Александрович – ученик МБОУ Кутеминская СОШ Черемшанского муниципального района РТ;

диплом II степени - Гришин Адель Ревалевич – ученик МБОУ СОШ №2 Менделеевского муниципального района Республики Татарстан;

диплом III степени - Латыпова Аделя Раисовна – ученица МБОУ Татарская гимназия №15 Кировского района г.Казани.



Приветственное слово председателя жюри Митюшкина Ю.И. перед участниками олимпиады в гимназии №37 г.Нижекамска, 30.10.2019 г.



Школьники проходят 1 тур заключительного этапа, г.Нижекамск, 2019г.



*Жюри заслушивает ответ участника заключительного этапа олимпиады,
г.Казань, 2019г.*



*Жюри заслушивает ответ участника заключительного этапа олимпиады,
г. Нижнекамск, 2019г.*



Организационный комитет Олимпиады-2019 с представителями педагогического коллектива гимназии № 37 г.Нижнекамска после проведения заключительного этапа олимпиады, г. Нижнекамск, 2019г.



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. в присутствии главы администрации Балтасинского района Нутфуллина Р.Р. победительницы Олимпиады-2019 среди 10-11 классов, ученицы МБОУ Балтасинская СОШ Каримовой Дианы Ильнаровны,

с. Балтаси, 2019г.



Победительница Олимпиады-2019 среди 10-11 классов Каримова Д. И. и призёр Олимпиады-2019 Закирова Д.А. в день награждения в присутствии педагогов по обществознанию Шайхетдиновой Л.Р. и Гибадуллина Р.Р. и родителей, с. Балтаси



Награждение руководителем Госалкогольинспекции РТ Ахметхановым Ж.Ю. победителя Олимпиады-2019 среди 8-9 классов, ученика МБОУ Лицей №159 г.Казани Ильина Сергея Алексеевича, г. Казань, 2019г.



***Награждение заместителем руководителя Госалкогольинспекции РТ
Хамматовым Ф.Г. в присутствии заведующего Сабинским РОО Шакирова
И.Ф. призера Олимпиады- 2019 Валиевой А.М.,
п.г.т.Сабы, 2019 г.***

**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/zpprpnrnt>

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, Ю.И. Митюшкин, Ф.Г. Хамматов, Р.М. Арсланова,
А.Р. Галеева, И.И. Шафигуллин, Г.А. Юнусова, Г.Р. Федорова*

Рецензенты:

*А.И. Латыпова, кандидат филологических наук,
С.А. Барышев, кандидат юридических наук,
Р.Р. Долотина, кандидат юридических наук*