

граждан и организаций, Лига потребителей Казахстана также практикуется подачей исков от неопределенного круга потребителей. Подача таких исков защищает широкий круг лиц, которые так или иначе сталкиваются с проблемами приобретения товаров или услуг ненадлежащего качества.

В целях пропаганды знаний в области защиты прав потребителей организация сотрудничает с Молодежной информационной службой. Министерством образования Республики Казахстан в ВУЗах введена специальность «Специалист в области защиты прав потребителей». На телевидении транслируется передача НЛПК, в программах которой пропагандируются правовые знания в сфере защиты прав потребителей, до потребителя доводится информация о свойствах товаров и услуг. С целью пропаганды среди предпринимателей производства качественной продукции НЛПК активно сотрудничает с ведущими производителями товаров и услуг в Республике Казахстан. Проводятся совместные рейды с органами Госстандарта по выявлению недоброкачественной поддельной продукции в магазинах и рынках городов.

Следует отметить, что гармонизация систем защиты прав потребителей в странах Таможенного Союза с учетом их лучшего опыта в этой деятельности и опыта европейских стран является задачей актуальной и возможной для реализации.

УДК 347.7

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В СУДЕБНОМ И ВНЕСУДЕБНОМ ПОРЯДКЕ

*О.М. Остапишина, студентка, В.В. Матюк, старший преподаватель
УО «Белорусская государственная сельскохозяйственная академия»,
г. Горки, Республика Беларусь*

Защита прав потребителей — это современное понятие имеет глубокие исторические корни, а содержание этого понятия доносится к нам сквозь "толщу тысячелетий" Руководящие принципы для защиты интересов потребителей предусматривают, с одной стороны, систему государственной защиты интересов потребителей на национальном уровне, с другой — право независимой общественно-правовой защиты этих интересов со стороны организаций потребителей. Одним из первых результатов реализации Руководящих принципов в нашей стране явилось образование в 1989 г. Белорусского общества защиты потребителей (БОЗП), представляющего собой национальное общественное движение потребителей в защиту прав и законных интересов по удовлетворению запросов на качественные товары, работы, услуги.

В соответствии с Законом о защите прав потребителей, наряду с государственной защитой прав потребителей присутствует и общественная, то есть потребители вправе объединяться на добровольной основе в общественные объединения потребителей. Работники данных объединений являются юристами и проходят аттестацию на предмет проверки знаний в области законодательства о защите прав потребителей в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об основах административных процедур» от 28.10.2008.

Право на обращение за защитой своих прав в суд возникает у потребителя в случаях неполучения им в установленные законодательством сроки ответа на претензию либо несогласия с ответом продавца (изготовителя). Как правило, создаваемое юридическое лицо любой формы собственности ставит целью получение прибыли. Оказывает субъект хозяйствования услуги, продает или производит товар - во многом зависит от грамотно составленных договоров, а также от соответствия их условий нормам законодательства. К сожалению, игнорирование, казалось бы, незначительных требований Гражданского Кодекса Республики Беларусь, законодательства о защите прав потребителей (предоставление

информации о товарах (работах, услугах), выплата неустойки, нарушение сроков исполнения договорных обязательств и т.д.) может привести к значительным потерям, а иногда и ликвидации предприятия, банкротству и иным негативным последствиям.

Рассмотрим последствия нарушения исполнителем, а, следовательно и продавцом, договорных отношений в части сроков поставки товара и его соответствия качественным показателям. Согласно ст. 24 Закона Республики Беларусь от 9 января 2002 года «О защите прав потребителей») договор, закрепляющий обязанность потребителя предварительно оплатить товар, должен содержать условие о сроке его передаче. Если продавец, получивший сумму предварительной оплаты не исполняет обязанность по передаче товара потребителю в предусмотренный договором срок, потребитель по своему выбору вправе потребовать передачи оплаченного товара в установленный им новый срок, либо возврата уплаченной суммы. Он также вправе потребовать полного возмещения убытков, причиненных несоблюдением срока передачи предварительно оплаченного товара. В этом случае продавец обязан выплатить потребителю проценты на сумму предварительной оплаты в размере ставки рефинансирования Национального банка Республики Беларусь на день их выплаты либо на день вынесения судебного решения, если требование о выплате процентов не было удовлетворено добровольно.

Требования потребителя о возврате суммы предварительной оплаты товара и полном возмещении убытков подлежат удовлетворению продавцом незамедлительно, в противном случае он выплачивает неустойку в размере 1 % цены товара за каждый день просрочки.

Требования, как правило, предъявляются в письменной форме. Потребитель может оставить свою претензию в книге замечаний и предложений. Относительно выявленных недостатков потребитель направляет претензию о замене товара ненадлежащего качества.

Законодательством установлены сроки, в течение которых должны быть удовлетворены заявленные требования потребителя. Недостатки, обнаруженные в товаре, должны быть устранены продавцом (изготовителем, поставщиком) безвозмездно и незамедлительно. Если устранить недостатки незамедлительно невозможно, то максимальный срок их устранения не может превышать четырнадцать дней со дня предъявления потребителем требования об устранении недостатков товара.

В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о замене такого товара продавец (изготовитель, поставщик) обязан заменить такой товар незамедлительно, а при необходимости дополнительной проверки качества такого товара продавцом (изготовителем, поставщиком, представителем) — заменить его в течение 14 дней со дня предъявления указанного требования.

При отсутствии у продавца (изготовителя, поставщика) необходимого для замены товара на день предъявления потребителем требования о его замене продавец (изготовитель, поставщик) должен заменить такой товар в течение месяца со дня предъявления указанного требования. В случае отсутствия у продавца (изготовителя, поставщика) товара данной модели (марки, типа и др.) по не зависящим от него причинам в течение месяца со дня предъявления требования потребителем продавец (изготовитель, поставщик, представитель) обязан предоставить ему аналогичный товар другой модели (марки, типа, артикула и др.) с согласия потребителя.

Требования потребителя о соразмерном уменьшении покупной цены товара ненадлежащего качества, возмещении расходов на устранение недостатков товара потребителем или третьим лицом, расторжении договора розничной купли-продажи и (или) возврате уплаченной за товар ненадлежащего качества денежной суммы подлежат удовлетворению продавцом (изготовителем) незамедлительно. Если удовлетворить требования потребителя незамедлительно не представляется возможным, максимальный срок для удовлетворения требований потребителя не может превышать 7 дней со дня предъявления соответствующего требования, а при необходимости проведения экспертизы

14 дней. В данном случае хочется отметить, что потребитель вправе рассчитывать на возмещение расходов по проведению экспертизы только при возникновении между ним и продавцом спора о наличии недостатков товара и причинах их возникновения. В практике моментом возникновения спора считается получение продавцом (изготовителем) письменной претензии, в которой потребитель выражает свое несогласие с результатами проведенной проверки качества товара.

Потребитель при обращении за защитой нарушенных прав в судебные органы имеет право заявить требования о взыскании неустойки и компенсации морального вреда. Если подлежащая уплате неустойка явно несоразмерна последствиям нарушения обязательств, суд вправе уменьшить размер неустойки. Суд вправе обязать ответчика (продавца) заменить некачественный товар товаром надлежащего качества, взыскать с ответчика убытки, неустойку за нарушение срока удовлетворения его требований, денежную компенсацию морального вреда.

В данном случае несоблюдение требований норм законодательства Республики Беларусь о защите прав потребителей приводит субъектов хозяйствования к уплате в судебном порядке значительных штрафных санкций, снижению прибыли и потере рабочего времени многих специалистов.

УДК 658.628+005.311.6

МЕТОДЫ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПРИ ВЫБОРЕ АССОРТИМЕНТНОЙ СТРАТЕГИИ ПРЕДПРИЯТИЯ

О.И. Охрименко, к.э.н., доцент, И.Г. Нарожная, к.э.н., доцент,

Т.В. Антоненко, студент, Л.В. Дуюн, студент

*ФГБОУ ВПО «Южно-Российский государственный университет экономики и сервиса»,
г. Шахты, Российская Федерация*

Важным фактором, влияющим на потребительский спрос, является качество товаров. Так, спрос на самые дешевые, низкокачественные товары (например, на одежду «секонд-хенд», обувь из дешевого кожзаменителя, пищевые продукты низкого сорта), наоборот снижается, поскольку люди, которые были вынуждены покупать эти товары, убедившись в их низком качестве, теперь будут приобрести более качественную продукцию.

В целях планирования ассортимента осуществляют прогнозирование структуры потребительского спроса. Для этого используются различные методы: генетический, нормативный, эвристический, сравнительный, экспертные.

Генетический подход к прогнозированию включает в себя экономико-статистические методы:

- трендовые модели оценки и прогнозирования спроса;
- факторные модели оценки и прогнозирования спроса.

Трендовые модели основываются на математическом выравнивании и экстраполяции динамического ряда фактического спроса на отдельные товары по так называемым временным или трендовым моделям. Основное достоинство трендовых моделей заключается в простоте используемых моделей и расчетов прогнозов спроса на их основе. Они применяются для прогнозирования спроса, динамика которого характеризуется монотонным возрастанием или снижением. Надежность прогнозов при этом зависит от устойчивости тенденции изменения спроса. Основной же недостаток трендовых моделей прогнозирования заключается в том, что они не позволяют вскрыть внутренние взаимосвязи процесса изменения спроса и факторов, формирующих его уровень и динамику. В этом отношении