

Список использованных источников

1. О безопасности парфюмерно-косметической продукции: ТР ТС 009/2011: принят 23.09.2011: вступил в силу 01.07.2012 // Комис. Тамож. союза. – Минск: Гос. комитет по стандартизации Респ. Беларусь, 2011. – 392 с.
2. Шепелев, А. Ф., Печенежская, И. А., Ивахненко, Т. Е. Товароведение и экспертиза парфюмерно-косметических товаров: учебное пособие. – Ростов н/д: Издательский центр «МарТ», 2011. – 144 с.
3. Модум [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://modum.by/product/muzhskoj-gel-dlya-dusha-betera-modum-powered-gunpowder-250-ml/>. – Дата доступа: 25.04.2025.
4. Вилкова, С. А. Товароведение и экспертиза парфюмерно-косметических товаров: учебник для вузов. – М.: Издательский Дом «Деловая литература», 2000. – 286 с.

УДК 346.548:366.5

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

Шабаева К. Е., студ., Радюк А. Н., к.т.н., доц., Шеремет Е. А., к.т.н., доц.
*Витебский государственный технологический университет,
г. Витебск, Республика Беларусь*

Реферат. В работе представлены основные права потребителей, основные статьи Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей», правовые акты, которые направлены на защиту права потребителей в различных сферах, механизмы для защиты прав потребителей, дана характеристика организациям, которые занимаются защитой прав потребителей и проанализировано количество обращений граждан.

Ключевые слова: права потребителей, защита прав, правовые акты, организации, обращения граждан.

Права потребителя – это гарантии, предоставляемые человеку, который покупает или использует определенный товар или услугу. Они включают в себя доступ к продукции хорошего качества, свободный выбор при покупке, получение точной и полной информации о товаре или услуге, компенсацию затрат и ущерба, причиненного приобретением некачественного продукта или услуги.

Идея защиты прав потребителей всегда существовала. Обман потребителей рассматривался как преступление еще со времен давних лет. Однако именно недавно начали выделять эти права в отдельную категорию. С развитием промышленности и торговли в процессе индустриализации и глобализации собственность перешла от мелких предпринимателей к крупным корпорациям, что привело к изменению баланса сил в пользу бизнеса. Так возникла ситуация, когда с одной стороны стоит крупный игрок – фирма, концерн, торговая сеть, а с другой – обычный потребитель, человек без специальных знаний и с ограниченными возможностями.

Права потребителя в первую очередь гарантируют право на безопасный продукт. Продукт должен быть безопасным не только в момент покупки, но и в процессе использования и утилизации. Он должен обеспечивать безопасность не только для здоровья потребителя на данный момент, но и для будущих поколений, сохранения репутации и ограничения рисков.

Права потребителя предполагают также предоставление достоверной информации о свойствах товара или услуги. Это важно как для принятия решения о покупке, так и для сравнения с аналогичными продуктами на рынке.

Подлежит защите право потребителя приобретать товар по своему выбору. Нарушением становится сокрытие информации о наличии и доступности товара. Права потребителя детально регламентируют обязанность виновных лиц: производителей, продавцов и др., компенсировать стоимость некачественного продукта, нанесенного им ущерба, а также возможный вред, причиненный недостоверной или непредоставленной информацией.

Защита прав потребителей является важной частью экономической политики любого

государства. Республика Беларусь не является исключением, и в последние годы в стране активно развиваются системы, направленные на защиту интересов граждан как покупателей товаров и услуг.

В Республике Беларусь защита прав потребителей регулируется несколькими ключевыми законами. Основным нормативным актом, регулирующим защиту прав потребителей в Республике Беларусь, является Закон Республики Беларусь «О защите прав потребителей» от 9 января 2002 года. В этом законе определены основные права покупателей, а также их гарантии. Одними из важнейших статей данного закона являются:

Статья 1. Определяет термины и основные понятия, связанные с защитой прав потребителей.

Статья 5. Устанавливает право потребителей на безопасность товаров и услуг, что включает в себя их соответствие установленным стандартам.

Статья 9. Регламентирует право потребителей на информацию о товарах и услугах, позволяя делать осознанный выбор.

Статья 15. Описывает механизмы компенсации ущерба, причиненного ненадлежащим качеством товаров [1].

Помимо этого, в Республике Беларусь существует порядка 20 актуальных правовых актов, которые направлены на защиту права потребителей в различных сферах деятельности человека. К основным в свою очередь можно отнести:

- О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг. Закон Республики Беларусь от 16 июля 2008 г. № 405-З.

- О продаже отдельных видов товаров, осуществлении общественного питания и порядке разработки и утверждения ассортиментного перечня товаров. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 июля 2014 г. № 703.

- О создании и функционировании рынков. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 июля 2014 г. № 686.

- Об утверждении Правил бытового обслуживания потребителей. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 13 июля 2012 г. № 419.

- О практике применения судами законодательства при рассмотрении дел о защите прав потребителей. Постановление Пленума Верховного Суда Республики Беларусь от 24 июня 2010 г. № 4.

- О мерах по обеспечению соблюдения законодательства о защите прав потребителей при осуществлении интернет-торговли. Рекомендации Министерства торговли Республики Беларусь от 6 ноября 2014 г.

- Договор о Евразийском экономическом союзе. Договор от 29 мая 2014 г. [2].

Эта правовая основа обеспечивает гражданам защиту от недобросовестных практик со стороны производителей и продавцов.

В Республике Беларусь действуют государственные органы по защите прав потребителей:

- Министерство антимонопольного регулирования и торговли Республики Беларусь;
- управления (отделы) торговли и услуг облисполкомов;
- отдел защиты прав потребителей Минского горисполкома;
- уполномоченные по защите прав потребителей в рай(гор)исполкомах.

В Республике Беларусь существует несколько механизмов для защиты прав потребителей:

- Обращение в организации по защите прав потребителей – такие организации помогают гражданам в разрешении споров с продавцами и производителями. Они могут предоставлять консультации, а также представлять интересы потребителей в судебных инстанциях.

- Рекламация – если товар оказался ненадлежащего качества, потребитель имеет право подать претензию продавцу с требованием устранить недостатки или вернуть деньги.

- Судебная защита – если мирное соглашение спора невозможно, потребитель может обратиться в суд для защиты своих прав.

- Государственный контроль – органы государственного контроля (например, Министерство антимонопольного регулирования и торговли) осуществляют надзор за соблюдением законодательства о защите прав потребителей.

В рамках государственной защиты прав потребителей управлением торговли и услуг Витебского городского исполнительного комитета за 2024 год рассмотрено 201 обращение граждан. Всего управлением рассмотрено 348 обращений граждан и юридических лиц. Удельный вес тематики обращений представлен на рисунке 1 [3].

По результатам рассмотрения наибольший удельный вес занимают ответы на обращения, носящие разъяснительный характер – такие ответы даны по 155 обращениям (что составляет



Рисунок 1 – Удельный вес тематики обращений

77 % от общего количества рассмотренных обращений), удовлетворены требования заявителей по 46 обращениям (или 23 %) [3].

В Республике Беларусь функционируют различные организации, которые занимаются защитой прав потребителей. К их числу относятся государственные органы, такие как Государственный комитет по стандартизации, а также общественные организации, которые оказывают помощь потребителям в вопросах защиты

их прав. Общество защиты прав потребителей является объединением граждан, созданным на основе принципов законности, добровольности, самостоятельности, равноправия и гласности с целью защиты прав и интересов потребителей товаров (работ, услуг). Объединение оказывает безвозмездную помощь потребителям в гражданско-правовых спорах, вытекающих из договоров розничной купли-продажи, подряда, аренды, страхования, хранения, энергоснабжения, комиссии, перевозки пассажира и его багажа, груза, возмездного оказания услуг (в т. ч. туристических услуг, услуг связи, медицинских услуг) и иных подобных договоров. Общественное объединение реализует права, предусмотренные статьёй 47 Закона Республики Беларусь «О защите прав потребителей».

Эти институты не только контролируют соблюдение законодательства, но и информируют население о их правах.

Несмотря на наличие законодательной базы, в Республике Беларусь существует ряд проблем, касающихся защиты прав потребителей. Одной из основных является недостаточная информированность граждан о своих правах. Часто потребители не знают, как действовать в случае нарушения их прав, и не обращаются за защитой. Кроме того, существуют проблемы с качеством товаров и услуг, а также недостаточная ответственность продавцов за нарушения.

В заключение следует добавить, что защита прав потребителей в Республике Беларусь требует комплексного подхода и активного участия как государства, так и общества. Применение современных методов защиты, информирование граждан и ужесточение контроля могут значительно улучшить ситуацию в данной сфере и способствовать развитию доверия между потребителями и производителями.

Список использованных источников

1. Закон Республики Беларусь от 9 января 2002 г. № 90-З. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h10200090>. – Дата доступа: 11.04.2025.
2. Самосюк, М.С. Защита прав потребителей в Республике Беларусь / М. С. Самосюк // Научный потенциал молодежи – будущему Беларуси : материалы XV международной молодежной научно-практической конференции, Пинск, 9 апреля 2021 г.: в 2-х ч. / Министерство образования Республики Беларусь [и др.] ; редкол.: В. И. Дунай [и др.]. – Пинск : ПолесГУ, 2021. – Ч. 1. – С. 256–258.
3. Витебский городской исполнительный комитет [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://vitebsk.gov.by/economy/torgovlya-i-uslugi/zashchita-prav-potrebiteley/>. – Дата доступа: 11.04.2025.