

ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ В УСЛОВИЯХ ПЕРЕХОДА К РЫНОЧНЫМ ОТНОШЕНИЯМ

В условиях перехода к качественно новому состоянию организации общества – рыночным отношениям, в Республике Беларусь защита прав потребителей становится все более актуальной. Методом проб и ошибок молодой белорусский бизнес постепенно осваивает аксиому рыночной экономики: результаты работы компаний и индивидуальных предпринимателей на рынке товаров, работ, услуг, идей складываются в процессе взаимодействия с потребителем. Успех их работы напрямую зависит от того, насколько полно они смогли удовлетворить потребности потребителей.

Исторический анализ показывает, что консьюмеризм (движение в защиту прав потребителей) наиболее стремительно развивается тогда, когда за быстрым

ростом прибыли следовал вызванный ростом цен спад реальной покупательской способности. Второе, – для его развития необходима соответствующая среда. И еще один из важнейших факторов, способствующих развитию консьюмеризма – это отчуждение. Оно возникает, когда основные причины потребительского недовольства устраняются не в полной мере или только временно, что ведет к защитной реакции в форме лоббирования своих прав и интересов.

По мере развития рыночных механизмов экономики в Республике Беларусь в 90-е годы стал зарождаться консьюмеризм, который повлек за собой создание и принятие первого Закона «О защите прав потребителей» (1993 г). В настоящее время действует свыше двухсот нормативно-правовых актов в данной области, и процесс формирования законодательства продолжается. Анализируя эти правовые акты, можно сделать вывод, что государство взяло под свой контроль исполнение таких прав потребителей, как право на: надлежащее качество товаров, услуг; замену некачественного товара; безопасность товаров, услуг для жизни и здоровья потребителей; надлежащую информацию о товарах, услугах, поставщика, изготовителях; добросовестную рекламу товаров, работ, услуг; на ограничение монопольной деятельности на рынке; общественную защиту интересов потребителей; возмещение материального ущерба и морального вреда; свободный выбор товара; просвещение и др. Отработаны и государственные механизмы защиты прав потребителей, например, контроль за безопасностью и качеством товара возложен на органы стандартизации и сертификации, санитарно-эпидемиологического надзора, охраны окружающей среды и природных ресурсов. Защитой прав потребителей занимаются органы местного самоуправления, общественные организации, суды и др.

Самым уязвимым правом потребителя является право быть услышанным, которое включает в себя право на просвещение и означает гарантию полного учета интересов потребителей на рынке товаров и услуг. В принципе, каждый потребитель осведомлен о том, что он имеет право подать претензию, в случае нарушения его прав и право на разрешение своих претензий. Однако, нередко он не знает как написать претензию, кому ее предъявить, а тем более как составить исковое заявление для предъявления в суд.

Первый аспект, оформление документов и заявлений представляет собой простую процедуру и небольшое количество потребителей способны их составить. Второй аспект, если продавец отказался принять претензию потребитель не знает, что делать дальше, и как правило, убеждается в том, что спор просто не стоит того, чтобы тратить время на претензию. В данном случае потребитель должен предъявить претензию изготовителю, поставщику или обратиться с заявлением в орган защиты прав потребителей в местные органы власти, либо напрямую в суд.

Претензии, согласно белорусскому законодательству подаются в письменном виде. Однако, крупные компании зарекомендовавшие себя, как производители товара высшего качества отработали и усовершенствовали свою систему

взаимодействия с потребителями: они установили прямые каналы для устных претензий, что позволило потребителям реализовать право быть услышанным. Например, «Кока-кола», «Балтика», ООО «НЕП» (чай «Гринфилд») и др. Это свидетельствует о том, что развитие фирмы напрямую связано со стремлением к полному удовлетворению интересов потребителей на рынке товаров.

В условиях перехода к рыночным отношениям в Республике Беларусь складывается проблемная ситуация в сфере защиты прав потребителей: с одной стороны, – государство создало все условия для защиты прав потребителей: существует обширная нормативно-правовая база, созданы государственные механизмы для защиты прав потребителей. С другой стороны, – неактивная позиция потребителя: незнание своих прав и неспособность привести эти механизмы защиты своих прав в действие сводит на нет защиту прав потребителей в республике.

В связи с этим, следует: 1. Усилить право потребителей быть услышанным, разработав государственную программу просвещения потребителей; 2. Снять барьер для беспрепятственной подачи потребителем иска в суд в защиту своих прав, а именно, отменить государственную пошлину за составление исковых заявлений по делам потребителей. Первый шаг был сделан в 1993 г., тогда отменили госпошлину за подачу искового заявления по делам потребителей. 3. Ужесточить ответственность продавца за введение потребителя в заблуждение по поводу места нахождения изготовителей, поставщиков, за отказ в принятии претензии, за не предоставление полной и достоверной информации об изготовителе (месте его нахождения, юридическом адресе, т.е. куда потребитель может своевременно направить претензию по поводу качества товара) и взыскивать не только прямой вред (стоимость товара), но и дополнительный ущерб согласно ст. 366 Гражданского кодекса: «За пользование чужими средствами вследствие их неправомерного удержания, уклонения от их возврата, иной просрочки в их уплате» за весь период нарушения данного права потребителя. И внести это дополнение в Закон «О защите прав потребителей» в раздел «Ответственность продавца».

Своевременное (немедленное) возмещение потребителю ущерба, должно стать одним из направлений политики белорусского государства в сфере защиты прав потребителей, которая отражает «здоровье делового мышления» и является характерной чертой рыночной экономики.