

Работа муниципальной библиотеки по повышению правовой культуры граждан в сфере защиты прав потребителей

Граждане России вне зависимости от профессии, пола, возраста являются ежедневными потребителями всевозможных товаров и услуг. Каждому необходимо знать, куда обращаться в случае нарушения прав потребителей, как защитить свои права в суде и т.д. Защита прав потребителей является составной частью защиты прав человека, а право на информацию – одно из основных прав потребителя. Начиная с самого юного возраста человек должен обладать необходимыми знаниями, чтобы стать грамотным покупателем, клиентом сферы услуг. Быть хорошим потребителем – это целая наука. Задача библиотеки – выступить информационным помощником в создании сферы высокой культуры потребления в обществе.

Деятельность муниципальных библиотек Карелии по содействию повышению потребительской культуры граждан планируется в соответствии с принятой «Программой по защите прав потребителей на территории Республики Карелия на 2013-2015 годы» (утверждена распоряжением Правительства Республики Карелия от 8 апреля 2013 г. № 171 р-П). В разделе 2 Программы «Повышение правовой грамотности и информированности населения Республики Карелия в вопросах защиты прав потребителей, формирование навыков рационального потребительского поведения» муниципальные библиотеки определены ответственными за проведение мероприятий, приуроченных ко Всемирному Дню защиты прав потребителей, информирование граждан по актуальным вопросам защиты прав потребителей и проведение просветительских мероприятий с потребителями.

Работу по повышению потребительской культуры граждан в муниципальных библиотеках традиционно проводят специалисты центров правовой информации.

В Центре правовой информации Национальной библиотеки РК на протяжении трех лет работает «Школа гражданско-правовых знаний». На занятиях сотрудники большое внимание уделяют вопросам защиты прав потребителей. Знакомят пользователей с Интернет-ресурсами, содержащими информацию, которую граждане могут использовать, отстаивая свои потребительские права. Обучают поиску данной информации в справочно-правовых системах.

При работе с пользователями и выполнении их запросов, библиотека должна использовать справочно-правовые базы данных, такие как «Консультант Плюс», «Гарант»,

«Кодекс». В правовых системах можно найти не только нормативно-правовые документы, регламентирующие сферу потребительских правоотношений, но и разъяснения и комментарии юристов по различным аспектам защиты прав потребителей. Для получения информации по защите потребительских прав многие используют онлайн-сервис Национальной библиотеки РК «Скорая библиографическая помощь».

Правовое просвещение потребителей библиотека должна осуществлять путем популяризации правовых знаний в области защиты прав потребителей через организацию выставок-просмотров литературы, оформление информационных стендов («Защити свои права», «Я - потребитель!» и т.д.). В библиотеке может постоянно действовать «Уголок потребителя», где можно ознакомиться с нормативными документами, найти информацию о правозащитных организациях, способах выявления товаров-подделок и др.

Для повышения эффективности работы по данному направлению многие библиотеки привлекают к своей деятельности специалистов - их партнерами являются городские отделы защиты прав потребителей, государственные структуры и общественные организации.

В библиотеках Карелии ежегодно проводятся мероприятия, приуроченные ко Всемирному дню защиты прав потребителей, отмечаемому 15 марта. Каждый год День защиты прав потребителей отмечается под определенным девизом. Тематика мероприятий, проходящих в библиотеках в этот день, традиционно соответствует объявленному девизу. В 2015 г. был посвящен защите прав граждан на здоровое питание, и участниками встреч с читателями во многих библиотеках стали не только юристы, но и врачи. В Кемской межпоселенческой центральной районной библиотеке состоялся тематический День информации «Права потребителей на здоровое питание». В Куземской сельской библиотеке был организован информационный час «О правах потребителей» для учащихся 9 класса сельской школы. Вместе с библиотекарем ребята разбирали спорные ситуации, которые могут возникнуть в реальной жизни, и оказалось, что ребята неплохо ориентируются в море потребительских товаров, и знают, что можно сделать, если их права будут нарушены. На встречу, которая состоялась в Беломорской ЦГБ, был приглашен юрист. Члены женского клуба «Северянка» учились правильно составлять жалобу, чтобы она возымела максимальный эффект, познакомились с Интернет-ресурсами по защите прав потребителей. Тематический день информации «Советы потребителю» прошел в Рабочеостровской библиотеке семейного чтения. Специалисты Кривопорожской сельской библиотеки организовали День информации «О защите прав потребителей: мобильная связь».

Традиционно библиотеки оформляют книжные выставки, тематические полки, проводят беседы, приуроченные к данной дате. В Центральной библиотеке Кеми прово-

дились информационные часы «Права потребителей в сфере медицинских услуг», «О правах потребителей». В клубе «Навигатор» МБУ Кондопожской центральной библиотеки несколько занятий были посвящены защите потребительских прав, где посетители клуба учились отстаивать свои права.

В библиотеке необходимо вести тематические картотеки на основе материалов периодических изданий, в них должны включаются разделы по законодательной базе о защите прав потребителей, статьи об общественных организациях, Всемирном дне потребителя, рынках потребительских товаров, и др. Можно создать тематические папки по актуальным вопросам защиты прав потребителей: «Жилищно-коммунальные услуги», «Медицинские услуги», «Туристские услуги», «Образовательные услуги», и др.

Большинство муниципальных библиотек в условиях недостаточного комплектования фондов, в качестве полноценного информационного ресурса могут использовать Интернет.

Необходимо знакомить пользователей с материалами, размещенными на сайтах государственных служб и правозащитных потребительских организаций, например:

- Федеральная служба по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека (<http://www.rospotrebnadzor.ru/>)
- Спрос – (аббревиатура, которая расшифровывается – «Советы Потребителям. Рейтинги. Обзоры. Ситуации») - журнал для потребителей (www.spros.ru)

Советы потребителям, рейтинги и интерактивные тесты товарных групп. Компетентные советы юристов, тексты нормативных актов. "Горячая" линия: ответы на вопросы.

- Союз потребителей Российской Федерации (www.potrebitel.net).

Закон о защите прав потребителей, комментарии к нему. Купон потребительской претензии. Рейтинги товаров. Контакты региональных объединений.

- Общество защиты прав потребителя «Резонанс» (<http://zonapprav.ru/>)

Некоммерческая организация, оказывающая всестороннюю помощь гражданам в деле защиты их прав как потребителей. Общество занимается всеми направлениями защиты прав потребителей, будь то защита прав покупателей продуктов питания, защита прав приобретателей бытовой техники, автомобилей, недвижимости и др.

Знакомство с сайтами правозащитных потребительских организаций даёт возможность получать важные сведения о защите прав потребителей, потребительском образовании, законодательстве в области защиты прав потребителей в России.

В Интернете можно найти разработки интересных мероприятий, которые проходят в школах и библиотеках. Это - классные часы, викторины, интерактивные игры, которые можно использовать в работе с детьми и молодежью. Предлагаем использовать в работе

наиболее интересные из них: урок-игра «Защита прав потребителей» (http://infourok.ru/urok-igra_zaschita_prav_potrebiteley-418060.htm), урок-игра по экономике "Защита прав потребителей" (<http://ivanova.rusedu.net/post/1595/8225>), деловая игра "Счастливы случай" (<http://festival.1september.ru/articles/589678/>), КВН «Защита прав потребителей» (<http://www.uchportal.ru/load/136-1-0-36635>) и др.

В своей деятельности библиотеки должны ориентироваться на различные категории населения. Например, в библиотеке может быть организована **Школа основ потребительских знаний**. Занятия в **Школе** могут быть адресованы как молодежи, так и взрослому населению, в том числе пожилым людям. В деятельности **Школы** необходимо использовать различные формы: лекции, беседы, ситуативные игры. На занятиях можно разыгрывать различные ситуации: приобретение товара, возврат товара, действия продавца и покупателя. В работе **Школы** могут принимать участие юристы, представители торговых, медицинских и образовательных учреждений, сферы жилищно-коммунальных услуг.

Изменения в экономической и правовой жизни диктуют необходимость правового просвещения и формирования основ экономического мышления молодежи и взрослого населения. Так в настоящее время, стала широко использоваться интернет-торговля. И эта сфера вызывает много вопросов и требует новых знаний - как правильно оплатить товар или услугу, как вернуть некачественный товар и получить деньги, как пользоваться интернет-кошельками, каким сайтам можно доверять. Библиотеки, проводя курсы компьютерной грамотности, в пределах своей компетенции, должны знакомить слушателей с правилами онлайн-торговли.

Необходимо уделять большое внимание воспитанию основ потребительской культуры у молодежи, используя для этого разнообразные формы библиотечной работы. Проведение викторин, конкурсов, деловых игр, блиц-турниров, привлечение ребят к участию в таких «взрослых» мероприятиях, как конференции, заседания «круглых столов» - всё это способствует усвоению потребительских знаний молодыми людьми в интересной для них форме. Потребительское просвещение молодых людей может оказать воздействие и на их родителей, открывая тем самым новые каналы для повышения потребительской культуры разных поколений потребителей, потому что включение населения более старшего возраста в систему потребительского просвещения библиотекам удается не всегда, и здесь есть, над чем поработать.

Для самых маленьких потребителей, воспитанников детских садов и учеников начальной школы, уроки потребительских знаний должны проходить исключительно в игровой форме. Например, можно провести викторину «Защити права сказочных героев», конкурс рисунков «Потребительские курьёзы». Для учащихся среднего и старшего

школьного возраста можно провести конкурс мини-сочинений «Я - потребитель, мои права». Интересные формы – это ролевые игры, сценки с участием учащихся. Можно показывать фрагменты из художественных фильмов и в дальнейшем разбирать их, анализировать, ссылаясь на статьи Закона «О защите прав потребителей».

Библиотека должна проводить встречи со специалистами по защите прав потребителей, представителями организаций, оказывающих услуги населению - медицинские, образовательные, туристические, транспортные, жилищно-коммунальные и бытовые. Если есть возможность, то организовать встречу с юристом, который проконсультирует, окажет помощь в написании претензии и т.д.

В целях повышения эффективности работы по формированию правовой грамотности граждан в сфере защиты прав потребителей, библиотеки должны использовать разные формы работы, в т.ч. интерактивные, игровые, ситуативные, шире использовать возможности новейших информационных технологий, активнее взаимодействовать с общественными потребительскими организациями, образовательными учреждениями.