

Государственное автономное профессиональное
образовательное учреждение
«Волгоградский техникум железнодорожного транспорта и коммуникаций»

**МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА
ВНЕКЛАССНОГО МЕРОПРИЯТИЯ
«ЗАЩИТА ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЯ»**

Разработчик Стурова М.А.

2017

Внеклассное мероприятие «Задача прав потребителей»

Цели:

- популяризация закона РФ «О защите прав потребителей»;
- формирование знаний о правах потребителей в РФ и умений их практического применения;
- воспитание основ потребительской культуры учащихся.

Задачи:

1) образовательные:

- изучить права потребителей в РФ;
- формировать навыки рационального потребительского мышления;
- научить применять полученные знания на практике в реальных жизненных ситуациях.

2) развивающие:

- развитие культуры устной речи учащихся;
- формирование экономического мышления;
- формирование у учащихся навыков выступления перед аудиторией.

3) воспитательные:

- воспитывать интерес к углубленному изучению и применению в реальной жизни знаний о защите прав потребителя.
- воспитывать уважительное отношение к мнению товарища.

ХОД МЕРОПРИЯТИЯ

Ведущий: Добрый день, дорогие студенты, уважаемое жюри! 15 марта во всём мире отмечают «Международный День Защиты Прав Потребителей»

Все люди когда-либо делали покупки в магазине и ездили в городском транспорте. Но не задумывались, что в обоих случаях они являются потребителями и что им при этом принадлежат определенные права, которыми они могут воспользоваться тогда, когда их не устраивает качество покупки или услуги. Закон устанавливает права потребителя, которые мы должны знать и уметь отстаивать. К большому сожалению, часто мы оказываемся в ситуациях, когда наши права и интересы были нарушены. Вот почему всем необходимо знать основы потребительского законодательства. Осознание того, что мы как потребители обладаем, определенными правами придает нам уверенность и укрепляет чувство защищенности.

Ведущий:

- Начнем наше мероприятие с представления жюри.

- 1) Яблонская Ольга Викторовна
- 2) Губанова Наталья Рашидовна

В нашем техникуме мы решили провести мероприятие, посвящённое «Правам Потребителей и основам потребительских знаний».

(Слайд 2).

Впервые официально определил права гражданина как потребителя Президент США Джон Кеннеди.

(Слайд 3).

15 марта 1962 года он принял «Декларацию о правах потребителей», который закрепил за потребителями *четыре основных права: на безопасность, на выбор, на получение информации и право быть выслушанным*. С момента принятия этого документа ежегодно 15 марта отмечается «Международный день прав потребителя».

(Слайд 4).

Позднее Международная общественность добавила к ним ещё 4 права:

- на удовлетворение базовых потребностей;
- на возмещение ущерба;
- на потребительское образование (просвещение);
- на здоровую окружающую среду.

Впервые День Потребителя был отмечен 15 марта 1983 года, когда он был закреплен в международном календаре праздничных дат как Всемирный день защиты прав потребителей.

(Слайд 5).

В России этот праздник отмечается с 1992 года, когда был принят закон Российской Федерации «О защите прав потребителей».

Закон регулирует отношения, возникающие между потребителями и изготовителями, исполнителями, продавцами при продаже товаров (выполнении работ, оказании услуг), устанавливает права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества и безопасных для жизни и здоровья потребителей, получение информации о товарах и об их изготовителях, просвещение, государственную и общественную защиту их интересов, а также определяет механизм реализации этих прав.

(Слайд 6). Основные понятия, используемые в Законе:

- потребитель - гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары исключительно для личных нужд, не связанных с извлечением прибыли;

(Слайд 7).

- изготовитель - организация независимо от её формы собственности, а также индивидуальный предприниматель производящие товары для реализации потребителям;

(Слайд 8.)

- исполнитель - организация независимо от её формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, выполняющие работы или оказывающие услуги потребителям по возмездному договору;

(Слайд 9).

- продавец - организация независимо от её формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договорным ценам (купли – продажи);

(Слайд 10).

- стандарт - госстандарт, санитарные нормы и правила и др. документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров, работ, услуг;

(Слайд 11).

- недостаток товара - несоответствие товара стандарту, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству товаров;

- существенный недостаток товара - недостаток, который делает невозможным или недопустимым использование товара в соответствии с его целевым назначением, либо который проявляется вновь после устранения, либо для устраниния которого требуются большие затраты, либо вследствие которого потребитель в значительной степени лишается того, на что он был вправе рассчитывать при заключении договора;

(Слайд 12).

- безопасность товара - безопасность товара для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы.

(Слайд 13).

Потребитель – человек, который приобретает товары или услуги.

Потребителем может быть организация, индивидуальный предприниматель.

(Слайд 14).

Отношения в сфере защиты прав потребителей регулируются гражданским кодексом РФ, федеральными законами: «О защите прав потребителей», «О рекламе», «О конкуренции».

(Слайд 15). Права потребителей:

Право на качество, т.е продавец должен продать вам качественный товар, а исполнитель предоставить качественно выполненную услугу.

(Слайд 16). Право на информацию, каждый потребитель имеет право на достоверную информацию о том, что, когда, как и кем, произведено, кто продает, на каких условиях и когда, он сможет этот товар приобрести. Не допускается предоставлять информацию только на иностранном языке без перевода.

(Слайд 17). Право на возмещение причиненного ущерба, за нарушение прав потребителя, продавец, изготовитель или исполнитель несет ответственность, предусмотренную законом.

(Слайд 18). Право на безопасность, чтобы товар или услуга не были опасны для жизни, здоровья, имущества или для окружающей среды.

(Слайд 19). Право на компенсацию причиненного ущерба, право на выбор, право на просвещение в области защиты прав потребителей.

(Слайд 20). Право потребителей на возмещение морального вреда:

Причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

Под моральным вредом понимаются устойчивые (а не временные) физические страдания и нравственные переживания, вызванные повреждением здоровья, смертью близких и т.д.

(Слайд 21). Если товар оказался некачественным:

- 1) потребовать устранить недостатки безвозмездно
- 2) заменить товар
- 3) уменьшить цену за товар
- 4) возвратить деньги

(Слайд 22).

Обмен непродовольственного товара надлежащего качества производится, если указанный товар:

-не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки,

-товарный чек, выданный потребителю вместе с проданным указанным товаром.

(Слайд 23).

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар не подошел по форме, габаритам или по иным причинам.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, он вправе потребовать возврат денежной суммы зауплаченный товар.

Срок обмена товара ненадлежащего качества 14 дней, не считая дня покупки товара.

(Слайд 24). Требования к товарам:

На товары должны устанавливаться сроки службы (годности).

Для обеспечения безопасной реализации товар должен обладать сертификатами. Это - документ, удостоверяющий качество товара.

Изготовитель обязан предоставить потребителю информацию о правильной эксплуатации, хранению и транспортировки.

(Слайд 25).

Перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки, или комплектации:

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях.

2. Предметы личной гигиены

3. Парфюмерно-косметические товары.

4. Текстильные товары, кабельная продукция, строительные и отделочные материалы отпускаемые в метраж.

5. Швейные и трикотажные изделия.

6. Товары бытовой химии.

(Слайд 26).

Срок службы – это период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине. В течение 10 лет(если не установлен другой срок) со дня продажи.

(Слайд 27).

Гарантийный срок – период времени, в течение которого изготовитель гарантирует сохранение свойств продукции, при соблюдении правил хранения.

Он может быть установлен в договоре купли-продажи продавцом товара. При этом в договоре может устанавливаться гарантийный срок любой продолжительности, но не меньше чем гарантийный срок установленный изготовителем. Гарантийный срок начинает течь с момента передачи товара покупателю (не менее 2 лет).

Для сезонных товаров (одежда, обувь и др.) гарантийный срок исчисляется с момента наступления соответствующего сезона исходя из климатических условий.

(Слайд 28). Сроки предъявления претензий.

Недостатки должны устраняться в течение 20 дней. Скрытые недостатки должны быть устраниены в течение гарантийного срока. Если нельзя устно договориться, то потребитель обращается в суд. Надо сохранять чек и гарантийный талон, техпаспорт.

В суд обращаются по месту жительства истца, по месту нахождения ответчика, по месту причинения вреда.

(Слайд 29). Грамотный потребитель:

Всегда честен с собой и окружающими, соблюдает законы;

Разумно распоряжается имеющимися средствами;

Всегда читает инструкцию и следует ей;

Сохраняет товарные, кассовые чеки. Гарантийные талоны и квитанции;

Предъявляет только обоснованные претензии.

(Слайд 30). Защита прав потребителя осуществляется:

1) государственная система защиты – ее составляют органы исполнительной власти, судебная власть, местная администрация, органы прокуратуры. Защиту прав потребителей осуществляют Федеральная антимонопольная служба, Федеральная служба по надзору и т.д.

(Слайд 31)

2) общественная защита прав – осуществляется организациями потребителей, которые создаются в городе, области, республике, на федеральном уровне – Союзом потребителей России.

(Слайд 32). Блиц-опрос:

В каких случаях товар по требованию покупателя обязательно должен быть заменен на другой:

1) гражданин купил музыкальный центр, но, не вскрывая упаковки, через месяц попросил заменить его с доплатой на более дорогой; НЕТ

2) гражданин купил литровый электрочайник, в течение недели кипятил воду, а потом попросил обменять его на двухлитровый; НЕТ

3) гражданин приобрёл микроволновую печь с 6 месячным гарантийным сроком, которая на 27 неделе вышла из строя из-за бракованной детали; НЕТ

4) гражданин купил японский телевизор, но, не разобрав инструкцию, напечатанную на японском языке, включил его в сеть с нестандартным напряжением и аппарат сгорел. ДА

Викторина:

А теперь я предлагаю Вашему вниманию увлекательную игру – викторину, в которой принимают участие 3 команды гр. СТ 1/16.

1 Задание. Придумать самое оригинальное название команды (1 балл);

2 Задание было домашним: Создать эмблему своей команды (2 балла);

3 Задание было тоже домашним: Придумать самый оригинальный девиз команды (1 балл);

4 Задание: Дать ответ на предложенную ситуацию (1 балл);

5 Задание: Ответить на тестовые задания (1 балл за правильный ответ);

6 Задание: Разгадать кроссворд (1 балл за каждое правильное слово);

Для подведения итогов передадим все полученные результаты нашему жюри.

Пока жюри занимается подсчетом итогов, я предлагаю в заключении посмотреть видеоролик «Что необходимо знать покупателю?»

(5 минут 15 секунд)

Наше мероприятие окончено

Спасибо за участие и внимание!