****

государственное автономное профессиональное

образовательное учреждение

"Волгоградский техникум железнодорожного транспорта и коммуникаций"

МЕТОДИЧЕСКАЯ РАЗРАБОТКА

Внеклассного мероприятия

Тема: Защита прав потребителей

Преподаватель М.А.Стурова

**2019**

|  |
| --- |
| **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 устранения 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 в праве, 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 в праве потребовать возврат денежной суммы за уплаченный 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 устранены 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!