

Попова Татьяна Александровна

Мастер производственного обучения

Областное государственное автономное образовательное учреждение среднего профессионального образования

«Губкинский технологический техникум»

Белгородская область, город Губкин

ВНЕКЛАССНОЕ МЕРОПРИЯТИЕ НА ТЕМУ:

«ЗАЩИТИ СЕБЯ НА РЫНКЕ»

Цели:

- ознакомить с историей появления Дня защиты прав потребителя
- формировать у обучающихся рациональное потребительское поведение;
- развивать интуицию, самостоятельность, гибкость мышления;
- научить отстаивать права потребителя;
- обратить внимание на статьи Закона “О защите прав потребителей”.

План мероприятия.

1. Вступительное слово преподавателя. Презентация
2. Викторина.
3. Игра «Потребительская лингвистика».
4. Комментарии к ситуациям.
5. Потребитель в художественной литературе.
6. Выводы урока.

Ход мероприятия.

*«У каждого человека есть три пути,
Чтобы поступать мудро и правильно:
Первый самый благородный- это размышление,
Второй самый легкий – это подражание,
Третий самый горький – это опыт»
(Конфуций , 5 в.до.н.э)*

1. Вступительное слово преподавателя.

Грамотность потребителя – это тема для очень серьезного разговора. Актуальность ее возрастает по мере вступления страны во Всемирную Торговую организацию. С переходом на принятые во всем мире правила взаимоотношений между покупателем, продавцом и производителем, роль государства в этом процессе уменьшается. Сегодня каждый должен быть грамотным потребителем, должен уметь отстаивать свои права. Насколько грамотно Вы будете вести себя с продавцом, настолько цивилизованной станет наша система торговли и общественного обслуживания населения.

Основные понятия урока

Потребитель – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Изготовитель – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям.

Продавец – организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, реализующие товары потребителям по договору купли-продажи.

Стандарт – государственный стандарт, санитарные нормы и правила, строительные нормы и правила и другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Недостаток товара (работы, услуги) – несоответствие товара (работы, услуги) или обязательным требованиям, предусмотренным законом либо в установленном им порядке, или условиям договора, или целям, о которых продавец (исполнитель) был поставлен в известность потребителем при

заключении договора, или образцу и (или) описанию при продаже товара по образцу и (или) по описанию.

Существенный недостаток товара (работы, услуги) – неустранимый недостаток или недостаток, который не может быть устранен без несоразмерных затрат времени, или выявляется неоднократно, или проявляется вновь после его устранения, или другие подобные недостатки.

Безопасность товара (работы, услуги) – безопасность товара (работы, услуги) для жизни, здоровья, имущества потребителя и окружающей среды при обычных условиях его использования, хранения, транспортировки и утилизации, а также безопасность процесса выполнения работы (оказания услуги).

В первую очередь на потребительском рынке должно уделяться внимание вопросам качества, в связи с этим хочу прочитать стихотворение.

Есть в мире множество миров:

Есть мир друзей и мир врагов.

Есть злобы мир и мир добра...

Жизнь – это сложная игра.

Но есть один особый мир

В котором качество кумир.

В нем мастера без суеты

Творят во имя красоты.

Нет ничего ценнее тут, чем вдохновение и труд.

И нет ценнее здесь идей,

чем сделать лучше жизнь людей.

Мы сами строим те миры,

Где проживаем до поры

И только сами изменить

Мы сможем мир, где будем жить.

Вопрос качества наиболее важный на потребительском рынке. Однако, еще все-таки встречаются фальсифицированные и некачественные товары и чтобы защитить себя от обмана и покупки некачественных товаров нужно прежде всего быть грамотным потребителем. Сегодня мы с вами попробуем хотя бы немного этому научиться.

Презентация с комментариями преподавателя.

2. Викторина.

(Вопросы задаются каждой команде по очереди. Команда должна дать мгновенный ответ).

1. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
(С момента передачи товара потребителю).
2. Может ли покупатель предъявить свои требования без наличия чека?
(Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя).
3. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?
(Замена некачественного товара происходит в семидневный срок).
4. Приведите примеры товаров, на которые устанавливается срок годности.
5. (Продукты питания, медикаменты, товары бытовой химии, парфюмерно-косметические).

Проверочные тесты.

1. Каков порядок исчисления гарантийного срока товара, а также срока его службы?)

(Гарантийный срок товара, а также срок его службы исчисляется со дня передачи товара потребителю, если иное не предусмотрено договором. Если день передачи установить невозможно, эти сроки исчисляются со дня изготовления товара.)

2. В течение скольких дней покупатель может вернуть товар, если он не подошел ему по цвету, форме и размеру

1) в теч.срока, указанного в договоре;

2) 14 дней

3) 15 дней.

3. Договор об исполняемом в присутствии заказчика ремонте золотой цепочки, может оформляться выдачей:

1) гарантийного талона;

2) кассового чека;

3) именного сертификата.

4. Информация о наличии в продуктах питания компонентов, полученных с применением генно-инженерно-модифицированных организмов:

1) должна предоставляться в обязательном порядке;

2) может предоставляться по желанию изготовителя или продавца;

3) должна предоставляться по требованию потребителя.

5. Потребитель в супермаркете, проходя мимо стеллажа с упаковками молока, задел его. Несколько коробок упало, при этом один пакет разорвался, и его содержимое оказалось на полу. Потребитель:

1) должен заплатить за разорвавшийся пакет, т.к. он разорвался по его вине;

2) должен заплатить за разорвавшийся пакет, по требованию продавца;

3) не должен платить за разорвавшийся пакет молока.

3. А сейчас предлагаем словесную игру «Потребительская лингвистика».

Смысл ее заключается в том, чтобы путём перегруппировки и объединения букв, составляющих слова, образовать слова связанные с потребительскими понятиями.

1. ЕНОТ+КОТ+САД=

несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиями договора, обычно предъявляемые требованиями к качеству товара.

Ответ: недостаток

2.ТЕСТО+МИР+САН=

набор одноименной продукции (услуг), конкретизируемой по наименованиям.

Ответ: ассортимент

3.ЗОБ+ПАСТЬ+СЕНО=

явление при котором товар не наносит ущерба жизни и здоровью потребителя.

Ответ: безопасность

4.НИТЬ+ПОЛЕ+ЛИС=

организация, выполняющая работы потребителям по возмездному договору.

Ответ: исполнитель

5.ТИФ+КИТ+СЕРА=

документ

Ответ: сертификат

6.РЕКА+ДЕТАЛЬ+ЛОМ=

юридическое или физическое лицо, являющееся источником информации для производства, реализации товаров и т.д.

Ответ: рекламодатель

4. Торговые ситуации.

Ситуация №1

Я приобрела кухонный гарнитур, на который установлена 6-ти месячная гарантия. Через 8 месяцев с его боковых поверхностей отслоилась облицовка. Эксперт написал заключение о наличии заводского брака. Могу ли я предъявить претензию и кому?

Ситуация №2

Я приобрела чайник за 405 рублей, так как в момент покупки была скидка 10%. стоимость чайника без скидки 450 рублей. Однако через 5 дней чайник вышел из строя. Я обратилась в магазин и попросила вернуть мне деньги в размере 450 рублей, так как в момент обращения магазин скидку не предоставлял.

Мне отказали, объяснив, что чайник был куплен за 405 рублей. Правильно ли это? Какие права имеет мой сын в данной ситуации? Как в данном случае можно защитить права всех граждан, купивших диски с некачественной записью?

Ситуация №3

Я возмущена тем, что мне не продали в магазине ткань. Я просила отмерить 5 метров, но продавец, смерив, кусок ткани, сказала, что осталось 6 метров или подобрать другую ткань. Но мне нужна именно эта ткань. Правильно ли поступили со мной в магазине?

Ситуация №4

Я хотел бы узнать, продлевается ли гарантия. Дело в том, что мойновый автомобиль ремонтировали несколько месяцев, и срок гарантии истёк.

Ситуация №5

Я приехала работать в Москву с Украины и купила там мобильный телефон, на который компания установила срок гарантии 6 месяцев, а после 5-ти месяцев работы телефон сломался. Я обратилась в офис продаж с просьбой обменять сломанный аппарат на другой той же модели или устранить неполадку. Но работник офиса отказался менять или чинить, утверждая что ничего сделать не может, поскольку я не имею российского гражданства. Правы ли работники магазина?

Ситуация №6

Мой сын купил лицензионный диск с игрой «Принц». Дома обнаружилось, что запись сделана не качественно и использовать ее

невозможно. Магазин отказался вернуть деньги, ссылаясь на то, что диск распечатан и нет доказательств, что именно тот товар, который был куплен в магазине. Сын обратился в торговую инспекцию с просьбой защитить его права. Проведенная экспертиза подтвердила наличие недостатков записи на диске и выявила, что вся партия была записана некачественно

Ответы на ситуации.

Ситуация №1

Претензию вы можете предъявить изготовителю в течении срока службы товара. (Ст.19 Закона РФ «О защите прав потребителей»), а если он не установлен, то в течении 10 лет.

При этом вы можете требовать только бесплатного ремонта или замены отдельных элементов товара.

Ситуация №2

Нет, в магазине поступили неправильно. В соответствии со ст.24 Закона РФ «О защите прав потребителей», при возврате продавцу товара неподлежащего качества покупатель вправе потребовать возмещение разницы между ценой товара, установленной договором купли-продажи и ценой товара на момент добровольного удовлетворения его требования. Значит ваше требование о возврате 450 рублей правомерно.

Ситуация №3

Да. Это единственный случай, когда продавец имеет отказать в продаже имеющегося товара. Работники должны особенно тщательно следить, чтобы не образовался мерный лоскут, т.е. куски из которых невозможно сшить изделие.

Ситуация №4

Да. В соответствии со ст. 20 Закона о «Защите прав потребителей», гарантийный срок продлевается на все время ремонта, начиная со дня обращения потребителя с требованием об устранении недостатков и до дня выдачи товара по окончании ремонта.

Ситуация №5

Продавец не прав. Потребитель – иностранец при обнаружении недостатка в течение гарантийного срока может предъявить претензии на тех же основаниях, что и гражданин России.

Ситуация №6

Ваш сын в праве потребовать от магазина или производителя диска возврата его стоимости, так как качество записи диска – неустранимый недостаток. Факт покупки можно доказать свидетельскими показаниями. А интересы всех потребителей можно защитить путем предъявления иска в интересах неопределенного круга потребителей. С таким иском можно обратиться в суд, в органы по защите прав потребителей при местной администрации.

5. Потребитель в художественной литературе

I команда

«...Ипполит Матвеевич проснулся по привычке в половине восьмого, пророкотал «гут морген» и направился к умывальнику. Он умывался с наслаждением... вытираться было приятно, но, отняв от лица полотенце, но, отняв от лица полотенце, Ипполит Матвеевич увидел, что оно испачкано радикально черным цветом, которым с позавчерашнего дня были окрашены его горизонтальные усы. Сердце Ипполита Матвеевича потухло. Он бросился к своему карманному зеркальцу. В зеркальце отразились большой нос и зеленый, как молодая травка, левый ус... правый ус был того же омерзительного цвета...

Все существо Ипполита Матвеевича издало такой громкий стон, что Остап Бендер открыл глаза.

... - Но ведь мне аптекарь говорил, что это будет радикально черный цвет. Не смывается ни холодной, ни горячей водой, ни мыльной пеной, ни керосином... Контрабандный товар.

- Контрабандный? Всю контрабанду делают в Одессе на Малой Арнаутской улице. Покажите флакон... И потом посмотрите. Вы читали это?

-Читал.

-А вот это – маленькими буквами? Тут ясно сказано, что после мытья горячей и холодной водой или мыльной пеной и керосином волосы надо отнюдь не вытирать, а сушить на солнце или у примуса... Почему вы не сушили? Куда вы теперь пойдете с этой зеленой «липой»?» (Ильф И., Петров Е. Двенадцать стульев. М.: «Просвещение», 1987. – Гл. 7. С. 35.)

Комментарий

Этот отрывок может быть использован при изучении прав потребителей на товар ненадлежащего качества и получение достоверной информации, а также при рассмотрении понятия «моральный вред». Как явствует из отрывка, по мнению Остапа, главная причина казуса заключается в недостатке информации о проданном товаре – аптекарь не предупредил, а Ипполит Матвеевич не заметил инструкцию к применению, написанную на флаконе маленькими буквами.

II команда

Адам Каземирович Козлевич « ... купил по случаю такой старый автомобиль, что появление его на рынке можно было объяснить только ликвидацией автомобильного музея. Редкий экспонат был продан Козлевичу за сто девяносто рублей. Автомобиль почему-то продавался вместе с искусственной пальмой в зеленой кадке. Пришлось купить и пальму. Пальма была еще туда-сюда, но с машиной пришлось долго возиться: выискивать на базарах недостающие части, латать сиденья, заново ставить электрохозяйство. ...Порода машины была неизвестна, но Адам Каземирович утверждал, что это «лорен-дитрих». В виде доказательства он приколол к радиатору автомобиля медную бляшку с лорен-дитриховской фабричной маркой.» (Ильф И., Петров Е. Золотой теленок. – Тула: Приокское книжное издательство, 1995. – С.279.)

Комментарий

В приведенном отрывке заметно два нарушения. Во-первых, нарушена ст. 16 закона РФ «О защите прав потребителей» (п. 2), запрещающая обуславливать приобретение других товаров (работ, услуг). Козлевичу же вместе с автомобилем пришлось купить и пальму.

Во-вторых, помещение Козлевичем на автомобиле бляшки с лорендитриховской бляшкой противоречит Российскому закону «О конкуренции и ограничении монополистической деятельности на товарных рынках» (ст. 10)., где говорится о недопустимости недобросовестной конкуренции. К последней можно отнести распространение ложных, неточных или искаженных сведений, способных причинить убытки другому хозяйственному объекту либо нанести ущерб его деловой репутации; введение потребителей в заблуждение относительно характера, способа и места изготовления, потребительских свойств, качеств товара и др.

1.команда

В сказке В. Гаршина «Лягушка-путешественница» лягушка летела на юг вместе со стаей уток: две утки держали в клюве прутик, а путешественница цеплялась за него, посередине. Утки и лягушка договорились, что для безопасности полета необходимо, чтобы утки не кричали, а лягушка не квакала.

Такой способ путешествия не мог оставить равнодушных случайных зрителей.

« - Смотрите, смотрите, - кричали дети в одной деревне, - утки лягушку несут!... И кто это придумал такую хитрую штуку? Тут лягушка уже не выдержалась и, забыв всякую осторожность, закричала изо всей мочи: - Это я! Я! Я!

И с этим криком она полетела вверх тормашками на землю...»

а) Предположим, утки организовали фирму «Утки-аэро», регулярно перевозили лягушек по согласованному маршруту «болото-юг», брали плату,

выдавали билет, в котором, в частности были указаны правила поведения пассажира. Как вы думаете, могла бы лягушка в данном случае потребовать компенсацию за то, что ее не доставили на место назначения?

б) Предположим теперь, не лягушка заквакала? а одна из уток закричала. Что может в этом случае потребовать лягушка от фирмы перевозчика «Утки-аэро», и что ей надо для этого сделать?

Комментарий

Если лягушка не долетела до юга по причине несоблюдения правил безопасности, то фирма «Утки-аэро» здесь ни при чем. Но если лягушка свалилась в болото по вине уток-перевозчиков, то она может потребовать, во-первых, чтобы ее подобрали и доставили до места, во-вторых, выплату неустойки за задержку рейса, и, в-третьих, компенсацию затрат на лечение, если таковые потребовались (падать-то пришлось с большой высоты.

4) ***Викторина “Можешь ли ты защитить права сказочных героев?”.***

5) Вспомните отрывок из стихотворения С. Михалкова “Как старик корову продавал”:

Один паренек пожалел старика:

- Папаша, рука у тебя нелегка!

Я возле коровы твоей постою,

Авось продадим мы скотину твою.

Идет покупатель с тугим кошельком,

И вот уж торгуется он с пареньком:

- Корову продашь?

- Покупай, коль богат.

Корова, гляди, не корова, а клад!

- Да так ли! Уж выглядит больно худой!

- Не очень жирна, но хороший удой.

- А много ль корова дает молока?
- Не выдоишь за день - устанет рука.

Старик посмотрел на корову свою:

- Зачем я, Буренка, тебя продаю?
- Корову свою не продам никому –
Такая скотина нужна самому!

Вопрос: Если богач все же купил бы корову, какие права покупателя были бы нарушены?

Ответ: ст. 4 Закона “Качество товара” гласит: продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору.

Ст. 10 “Информация о товарах” гласит: изготовитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Ст. 12 “Ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре”.

Вспомните сказку “По щучьему велению”.

Вспомните сказку “Теремок”, когда дом разрушился при первом прикосновении к нему медведем. Хозяева при этом пострадали.

Вопрос: Каким правом обладает потребитель при приобретении товара?

Ответ: ст. 7 “Право потребителя на безопасность товара” гласит, что потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования был безопасен для жизни, здоровья потребителя.

Ст. 29 “Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы” указывает на то, что потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, в пределах пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

6. Закрепление.

Как потребителю обеспечить свой суверенитет?

Советы потребителя, адресованные производителям

Мир разделился на вас и на нас
Вы – продаете,мы – покупаем.
И я признаюсь, в который раз,
Как друг без друга прожить –не знаю.
Но вам бы помнить нюанс один
Вы - словно дети, а я – родитель.
Как сцена – рынок и магазин,
Где вы – актер, а я – ваш зритель.
Но если только не по плечу
Вам – наши цели,
нам – ваши цены,
Увы, я просто не заплачу,
И вам придется уйти со сцены.
Я – Потребитель! Я вам плачу.
Я – ваш инвестор и вдохновенье
И я, по праву, всегда хочу,
Чтоб был достойным производитель.

Главное потребитель должен знать свои права.

Подведение итогов. Рефлексия.

- Подводя итог всему выше сказанному, давайте мы с вами будем записывать на доске права потребителя:

- на информацию
- на выбор
- на консультацию
- на добросовестное, качественное обслуживание
- на качество товара
- на возврат товара

- на замену товара
- на возмещение убытков
- на апробацию
- на здоровье
- на ошибку
- на защиту от агрессии
- на возмещение морального ущерба.