

Час правового просвещения «Как и где потребитель может защитить свои права»

Авторы сценария: Боярина Алина Алексеевна, заведующий информационно-библиографическим сектором и Николаева Ирина Вавиловна, заведующий организационно-методическим сектором

Партнер мероприятия: Отдел экономики и развития агропромышленного комплекса администрации Моргаушского района

Цели: формирование знаний о правах потребителей и умений их практического применения

Задачи:

- формировать навыки рационального потребительского мышления;
- развивать экономическое мышление;
- воспитывать основы потребительской культуры учащихся.

Целевая аудитория: учащиеся школ

Оборудование: мультимедийное оборудование, слайдовая презентация.

Ход мероприятия

Ведущий 1: Добрый день, дорогие ребята. Ежегодно во всем мире по решению Организации Объединенных Наций 15 марта отмечается как Всемирный день защиты прав потребителей.

Ведущий 2: Тема нашего сегодняшнего мероприятия очень актуальна и злободневна, поскольку касается нашей повседневной жизни.

Ведущий 1: Все мы постоянно выступаем в качестве потребителей - покупаем товары, обращаемся в службы быта, ездим на транспорте, пользуемся коммунальными и медицинскими услугами и т.д. и т.п. Часто при этом увы! наши права нарушаются. Для того, чтобы защитить свои права, нужно знать куда обращаться.

Ведущий 2: Ведь сталкиваться с грубостью продавца, или приобретать бракованную вещь приходится каждому, но далеко не каждый знает, как добиться возмещения морального и материального ущерба. И сегодня мы собрались, чтобы вместе выяснить, каким образом потребитель может защитить свои права? А для начала определим понятие «потребитель».

Ведущий 1: 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.

Ведущий 2: В 1992 году Верховный Совет РСФСР принял первый в истории России закон, направленный на защиту граждан РФ, имеющих намерение заказать или приобрести какой-либо товар или услугу. Документ получил название «Закон о защите прав потребителей». Базовые принципы Кодекса потребителя с этого момента были закреплены законодательно. Однако, даже тогда, Всемирный день прав потребителя в России отмечался полуофициально, и лишь вступление страны во Всемирную Организацию Союза потребителей дало этому дню должный статус.

Ведущий 1: Как вы думаете, почему закон встал на защиту потребителя?

Ведущий 2: В отношениях с производителями и продавцами он находится в неравных условиях. Они – профессионалы, хорошо подготовлены, пользуются услугами юристов и

могут отстаивать свои интересы; а потребитель – один на один с продавцом и производителем.

Ведущий 1: Какие права имеет потребитель?

Ведущий 2: Во-первых, право на просвещение. (Знание своих прав как потребителя)

Ведущий 1: Право на информацию о товарах, услугах, работах. (Она нужна, чтобы потребитель смог сделать правильный выбор, для этого ему нужно знать качества и свойства того или иного товара).

Ведущий 2: Право на качество.

Ведущий 1: Если у приобретенного товара обнаружился недостаток, то потребитель имеет законное право потребовать:

- безвозмездного устранения недостатка или возмещения расходов на его устранение;
- замены на товар аналогичной модели, марки;
- замены на такой же товар другой марки с перерасчетом цены;
- соразмерного уменьшения цены;
- расторжения договора купли-продажи и возврата уплаченных денег.

Ведущий 2: Товары длительного пользования имеют срок службы и гарантийный срок (производитель несет повышенные обязательства перед потребителем).

Ведущий 1: Продукты питания, лекарства, косметика и др. имеют срок годности; требования к этим товарам содержатся в стандартах.

Ведущий 2: Существует перечень товаров, не подлежащих обмену или возврату.

Общее правило потребления: всегда сохраняйте чеки, квитанции, договоры и прочие документы, подтверждающие факт купли-продажи.

Ведущий 1: Право на безопасность (требование государства к качеству товаров, выражено в стандартах)

Ведущий 2: Право на возмещение ущерба (материального и морального). В случае, если купленная вещь причинила вред потребителю.

Ведущий 1: Скажите, вы как потребитель, какие вещи стремитесь приобрести?

Ведущий 2: А продавец, какие цели преследует?

Ведущий 1: Как правильно поступить, если купленная в магазине, обувь оказалась с дефектом, что мы можем предпринять?

Ведущий 2: Необходимо обратиться в магазин, где приобретался товар и:

- заменить товар на товар аналогичной марки;
- заменить товар на товар другой марки с перерасчетом цен.

Ведущий 1: Или магазин должен:

- возместить расходы на устранение недостатков;
- вернуть деньги, уплаченные за товар;
- безвозмездно устранить недостатки.

Ведущий 2: Однако не все товары подлежат обмену.

Ведущий 1: Перечень товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену:

- предметы личной гигиены;
- парфюмерно-косметические товары;
- посуда, столовые и кухонные принадлежности;
- товары бытовой химии;
- изделия из серебра и золота;
- автомобили;
- прогулочные суда;

- мотовелотовары;
- лекарственные препараты.

Ведущий 2: Как защитить нарушенное право потребителя самому? Действовать в соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей". Продан ли товар с недостатками, или оказана некачественная услуга (например, - затянуты сроки ремонтных работ, испорчена вещь в ателье, некачественно установлены окна или двери и т.д.) каждый из нас вправе предъявить письменную претензию продавцу или услугодателю, в которой следует изложить свои требования, опираясь на нормы закона.

Ведущий 1: Если потребитель считает, что его права нарушены, он должен самостоятельно добиваться выполнения своих законных требований, обратившись к поставщикам товара (услуги, работы), в общество по защите прав потребителя, прокуратуру или судебные инстанции.

Ведущий 2: Законом "О защите прав потребителей" установлены сроки, в которые претензии (требования) потребителей, обнаруживших недостатки в купленном товаре или работах и услугах, произведенных исполнителем по договору, должны быть удовлетворены продавцами (исполнителями). В случае, если последние не желают по своей воле удовлетворять законные требования потребителей, либо затягивают с решением этих вопросов по срокам, потребители могут воспользоваться своим правом на судебную защиту. Иначе говоря, могут подать исковое заявление в суд, в котором обоснованно (ссылаясь на нормы Закона) просить суд вынести решение в свою пользу. И что немаловажно, - в силу ст. 17 Закона РФ "О защите прав потребителей", потребители освобождены от уплаты госпошлины.

Ведущий 1: Покупали ли Вы когда-нибудь вещи через интернет??? (Алиэкспресс, Пандао, Джум)

Ведущий 2: Об интернет-магазинах и особенностях покупок через интернет-магазины Вам подробнее расскажет *начальник отдела экономики и развития агропромышленного комплекса администрации Моргаушского района Тимофеева Ольга Вениаминовна.*

Ведущий 1: Мы обсуждали непростые проблемы, но как показала наша встреча, о них говорить надо как можно чаще. Потому что в жизни случаются разные ситуации, и нужно быть готовыми к их решению. Для этого необходимо: знать законы; уметь пользоваться этими законами; не оставлять без внимания, когда тебя обсчитывают, хамят; сообщать о недоброкачественной продукции в контролирующие органы.

Ведущий 2: И самое главное, действовать всем вместе, только тогда на потребительском рынке России будет порядок. Подведем итоги нашего мероприятия и посмотрим правила возврата товара и правила правильного заключения купли-продажи.

Просмотр видеоролика.

Использованная литература:

Нариньяни, Алена. Клиент всегда прав. Все о защите прав потребителей в России : [справочник] / А. Нариньяни, А. Довлатова. - М. : РИПОЛ - классик, 2014. - 256 с.

Мастюгина, Елена Васильевна. Дети и деньги / Е. В. Мастюгина, Г. В. Милосердова. - Ростов-на-Дону : Феникс, 2009. - 215, [1] с. ; 21 см. - (Сердце отдаю детям). - Библиогр.: с. 214

Школа финансовой грамотности : цикл просветительских занятий / Нац. б-ка Чуваш. Респ. ; сост. Я. В. Горская. - Чебоксары, 2015. - 52 с.