МУНИЦИПАЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ШКОЛА-ИНТЕРНАТ

«ПАНАЕВСКАЯ ШКОЛА-ИНТЕРНАТ СРЕДНЕГО (ПОЛНОГО) ОБЩЕГО ОБРАЗОВАНИЯ»

**Классный час**

**«ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ»**

**Автор-составитель:**

Кузиков В.А.,

учитель истории и обществознания,

классный руководитель 8б класса

с.Панаевск, 2011

**Классный час «Права потребителей»**

**Цель:**

* познакомить учащихся с правовым статусом потребителя в российском государстве, воспитывать грамотного потребителя, показать, каким образом в повседневной жизни защищаются права и законные интересы потребителей, а также права и законные интересы продавцов.
  + сформироватьэлементарные умения защиты своих прав в этой области и навыков поиска решения конфликта законным образом, учить учащихся грамотному поведению на рынке товаров.

**Ход классного часа**

**Вступительное слово классного руководителя**

Где мы приобретаем товары, и где нам могут оказать различного вида услуги для личных и бытовых нужд (ответы учащихся):

Товар приобретается в магазинах:

* магазины продовольственные;
* магазины промтоварные;
* магазины хозяйственные;
* магазины радиотоваров;
* торговые центры, гипермаркеты.

Назовите предприятия, где могут оказать услуги?

* аптеки;
* поликлиники;
* ремонтные мастерские;
* банки.

Представим обычный торговый день в большом супермаркете. Покупатели выбирают товар, оплачивают покупки. В отделе белья назревает скандал. Пожилой покупатель подает продавцу сверток с теплой нижней рубашкой и прикладывает к нему чек. «Вот чек. По нему видно, что я приобрел рубашку всего пять дней назад. Срок небольшой. По закону вы обязаны заменить мне купленную вещь». «»Увы, - отвечает продавщица, - я не имею права это сделать». Покупатель кипятится: «Это или беззаконие или правовая безграмотность! Я буду жаловаться…» Знакомая ситуация.

Все люди когда-либо делали покупки в магазине и ходили в поликлинику на прием к врачу. Но не задумывались, что в обоих случаях они являются потребителями и что им при этом принадлежат определённые права, которыми они могут воспользоваться тогда, когда их не устраивает качество покупки или услуги.

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 определёнными правами, придаёт нам уверенность, укрепляет чувство защищённости.

Сегодня на мы поговорим с вами о том, кто такие потребители, каковы основные права потребителей, каким образом в повседневной жизни защищаются права и законные интересы потребителей.

**Кто же такой потребитель***? (ответы учащихся)*

**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; (в ред. Федерального закона от 17.12.1999 N 212-ФЗ)

В каких случаях герои сказок были потребителями?

* Муха-Цокотуха, когда «пошла муха на базар и купила самовар» (К.Чуковский)? (Да);
* Старик, по отношению к золотой рыбке (А.С.Пушкина)? (Нет, так как старик не платит рыбке за услуги);
* Робинзон Крузо на необитаемом острове (Д.Дефо)? (Нет, он же ничего не покупает).
* В каких случаях книга может быть товаром?:

- Если вы ее продаете (да);

- Дарите маме (нет);

- Даете почитать учителю (нет).

**Работа с законом «О защите прав потребителя»**

Потребитель защищен законом «О защите прав потребителя». Этот закон довольно строг. 15 марта отмечается Всемирный день прав потребителя. День прав потребителей приурочен к дате выступления [Джона Кеннеди](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D0%B5%D0%B4%D0%B8,_%D0%94%D0%B6%D0%BE%D0%BD_%D0%A4%D0%B8%D1%86%D0%B4%D0%B6%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%B4) в [конгрессе США](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9A%D0%BE%D0%BD%D0%B3%D1%80%D0%B5%D1%81%D1%81_%D0%A1%D0%A8%D0%90) в [1961 году](http://ru.wikipedia.org/wiki/1961_%D0%B3%D0%BE%D0%B4), когда президент США сказал: "Потребители, по определению, это все мы. Потребители - это крупнейший экономический слой, который воздействует почти на любое частное или государственное экономическое решение... Но это единственный голос, которого зачастую не слышно". На высшем уровне было дано понятие [потребитель](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C). Джон Кеннеди выделил четыре принципиальных права потребителей:

* Право на информацию
* Право на безопасность
* Право на выбор
* Право быть услышанным

Позже они легли в основу закона о защите прав потребителей во многих странах, включая Российскую Федерацию.

В 1960 году была основана некоммерческая компания Consumers International (CI) -[Всемирная организация потребителей](http://ru.wikipedia.org/w/index.php?title=%D0%92%D1%81%D0%B5%D0%BC%D0%B8%D1%80%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%BE%D1%80%D0%B3%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B7%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F_%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9&action=edit&redlink=1). Организация работает более 50 лет. Объединяет около двухсот общественных и государственных организаций защиты прав потребителей более чем из семидесяти развитых демократических государств. Принципы Consumers International:

* Право на информацию
* Право на безопасность
* Право на выбор
* Право быть услышанным
* Право на возмещение ущерба
* Право на здоровую окружающую среду
* Право на потребительское образование
* Право на удовлетворение базовых потребностей

Consumers International защищает [права потребителей](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%B0_%D0%BF%D0%BE%D1%82%D1%80%D0%B5%D0%B1%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D0%B5%D0%B9) в ЮНЕСКО и ООН, оказывает образовательную и [правовую](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9F%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BE) помощь.

[9 апреля](http://ru.wikipedia.org/wiki/9_%D0%B0%D0%BF%D1%80%D0%B5%D0%BB%D1%8F)  1985 года Генеральная Ассамблея ООН закрепила руководящие принципы защиты прав потребителей. И отныне права потребителей юридически признаны.

В [СССР](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D0%A1%D0%A1%D0%A0) 1989 год был ознаменован созданием Всесоюзной федерации потребительских обществ, куда вошли [Госстандарт](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%93%D0%BE%D1%81%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%B4%D0%B0%D1%80%D1%82), Санэпиднадзор, антимонопольный комитет (ныне  [Федеральная антимонопольная служба](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A4%D0%B5%D0%B4%D0%B5%D1%80%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D0%B0%D0%BD%D1%82%D0%B8%D0%BC%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F_%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B6%D0%B1%D0%B0) (ФАС), уже существующие  [региональные](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%B8%D0%BE%D0%BD)  и [республиканские](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A0%D0%B5%D1%81%D0%BF%D1%83%D0%B1%D0%BB%D0%B8%D0%BA%D0%B0) общества потребителей, кредитные союзы и другие организации подобного профиля. Благодаря созданной федерации немало советских граждан сумели отстоять свои интересы в конфликтных ситуациях, по обе стороны торгового прилавка и в сфере бытовых услуг.

В [1992 году](http://ru.wikipedia.org/wiki/1992_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) [Верховный Совет РСФСР](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%92%D0%B5%D1%80%D1%85%D0%BE%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B9_%D0%A1%D0%BE%D0%B2%D0%B5%D1%82_%D0%A0%D0%A1%D0%A4%D0%A1%D0%A0) 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](http://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%A1%D1%82%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%81).

Российской особенностью ВДПП является то, что каждый год он проходит под определённым девизом. Так, девиз [2009 года](http://ru.wikipedia.org/wiki/2009_%D0%B3%D0%BE%D0%B4): «Потребитель! Знай свои права!». Подобная практика позволяет правозащитным организациям РФ концентрироваться на наиболее проблемных участках сферы защиты потребительских прав. И, по-видимому, это не случайно, ведь [2008 год](http://ru.wikipedia.org/wiki/2008_%D0%B3%D0%BE%D0%B4) имел девиз: «Поколение нездорового питания — кампания по борьбе с распространением нездорового питания среди детей».

**Как вы думаете, почему закон встал на защиту потребителя?**

В отношениях с производителями и продавцами он находится в неравных условиях. Они – профессионалы, хорошо подготовлены, пользуются услугами юристов и могут отстоять свои интересы; а потребитель – один на один с продавцом и производителем.

Какие права имеет потребитель?

1. Право на просвещение. (Знание своих прав как потребителя)

2. 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).

3. Право на качество.

А) 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.

Б) Товары длительного пользования имеют срок службы и гарантийный срок (производитель несет повышенные обязательства перед потребителем)

В) Продукты питания, лекарства, косметика и др. имеют срок годности; требования к этим товарам содержатся в стандартах.

Г) Существует перечень товаров, не подлежащих обмену или возврату.

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

4. Право на безопасность (требование государства к качеству товаров, выражено в стандартах)

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

**Практическая часть.**

Скажите, вы как потребитель, какие вещи стремитесь приобрести?

А продавец какие цели преследует?

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

Необходимо обратиться в магазин, где приобретался товар и:

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

Или магазин должен:

* возместить расходы на устранение недостатков;
* возвратить деньги, уплаченные за товар;
* безвозмездно устранить недостатки.

Однако не все товары подлежат обмену.

*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.

Задание:

Вы работники комитета по защите прав потребителей. К вам пришли посетители со своей проблемой: их права нарушены. Разберитесь в ситуации и предложите выход из нее.

Гражданка Иванова И.В.купила сотовый телефон 27 декабря в ООО «Контакт» с гарантией на 6 месяцев. Спустя месяц в телефоне стали проявляться недостатки: он стал отключаться, отсутствовала блокировка кнопок, пропадали данные на дисплее. С требованием устранения недостатков телефона Иванова И.В. обратилась с магазин. Ей была выдана квитанция, согласно которой ремонт сотовых телефонов может производиться до 40 дней. По истечении данного срока Иванова И.В. пришла в магазин за телефоном, но оказалось, что его потеряли, предложили зайти через неделю. В условленный срок Иванова И.В. вновь зашла за телефоном. Ей сообщили радостную новость: телефон отыскался, будет доставлен из Москвы, куда его отправляли для ремонта, но гарантийный срок на него закончился и ремонт необходимо будет оплатить.

*Обсуждение ситуации.*

Выход в данной ситуации – написать исковое заявление в суд.

**Заключение.**

*Задание:*

Выполните коллаж из вырезок из журналов и газет, цветной бумаги, используя маркеры, чтобы отразить тему «Современный потребитель – какой он?».

Каким должен быть потребитель?

* должен знать законы;
* уметь пользоваться этими законами;
* быть неравнодушным человеком;
* не терпеть, когда тебя обсчитывают, хамят;
* сообщать о недоброкачественной продукции в контролирующие органы.

Чтобы противостоять некачественным товарам нам необходимо знать положения Закона «О защите прав потребителя» и действовать в соответствии с этими положениями. И если вы обнаружили некачественный товар и у вас возникли проблемы с заменой товара, вы всегда можете обратиться в соответствующие организации:

**Источники**

http://ru.wikipedia.org/wiki

<http://www.profistart.ru/ps/blog/20932.htm>

<http://termin.bposd.ru/publ>

<http://www.calend.ru/holidays/0/0/20/>

Северина О.В. Нетрадиционные формы воспитательной работы в школе. – Волгоград: Панорама, 2007