

## Внеклассное мероприятие Деловая игра «Права потребителя»

**Участники:** команды 10-х профильных классов по 5 человек; остальные – активные болельщики.

**Вступительное слово:** Здравствуйте, дорогие ребята, уважаемые гости. Мы рады приветствовать вас на нашей деловой игре, посвящённой правам потребителей. (Слайд 1. Название)

Ежегодно во всем мире по решению Организации Объединенных Наций 15 марта отмечается Всемирный день защиты прав потребителей. Почему именно этот день? Дело в том, что 15 марта 1961 года Президент Соединённых Штатов Америки Джон Ф. Кеннеди произнес в Конгрессе речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал шесть основных прав потребителя. (Слайд 2. Кеннеди перед Конгрессом)

Население нашей планеты составляет почти 7 млрд. человек. И каждый человек строго индивидуален. Цвет кожи, глаз, рост, возраст, характер, профессия, социальное положение отличают нас друг от друга. Но есть моменты, которые объединяют нас. Например, то, что все мы потребители. Потребителем человек становится с момента рождения и остается им до своего последнего дня. Приобретая товары и услуги, которые необходимы ему для жизни и деятельности, работы и учебы, быта и отдыха, каждый человек становится потребителем. При этом неважно: сам он оплатил нужные покупки или за него расплатились родители, родственники, друзья. Надо знать, что и дети уже с раннего возраста, начиная с 6 лет, вправе самостоятельно совершать мелкие бытовые сделки, например, купить мороженое, сок, булочку, поздравительную открытку, расплатиться за обед в школьной столовой, приобрести билет в кино. (Слайд 3. Права потребителей. Картинки с потребителем)

В нашей стране Закон "О защите прав потребителей" был принят 7 февраля 1992 г.. (Слайд 4. Закон «О защите прав потребителей»)

Подавляющее большинство граждан, по данным опросов, которые ежегодно проводит по всей стране Союз потребителей России, по несколько раз в год сталкиваются с товарами и услугами ненадлежащего качества. Наверное, и вы могли бы привести немало примеров такого рода и рассказать, сколько огорчений, потерянных денег и времени принесли они вашей семье. Большинство из нас прекрасно осведомлены как вести себя в таких случаях. Надо сказать, что за годы существования Закона "О защите прав потребителей" у наших граждан знаний о своих потребительских правах и решимости защитить их заметно прибавилось. Значительно выросла и результативность защиты прав потребителей. Большинство продавцов и производителей товаров и услуг стараются не доводить дело до суда и удовлетворяют законные требования потребителей, либо стараются не допускать нарушений.

Но бывают случаи, когда потребитель недоволен товаром надлежащего качества. Казалось бы, что такой товар потребитель может вернуть. Всегда ли можно воспользоваться этим правом?

**Внимание!** Первое задание. Перед вами представлены различные товары. Вы должны выбрать по два товара надлежащего качества, которые можно вернуть, и два товара, возврат которых невозможен. Свой выбор аргументировать.

1. Товары для профилактики и лечения заболеваний в домашних условиях (предметы санитарии и гигиены из металла, резины, текстиля и других материалов, инструменты, приборы и аппаратура медицинские, средства гигиены полости рта, линзы очковые, предметы по уходу за детьми), лекарственные препараты (в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)

2. Предметы личной гигиены (зубные щетки, расчески, заколки, бигуди для волос, парики, шиньоны и другие аналогичные товары) (п. 2 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
3. Парфюмерно-косметические товары
4. Текстильные товары (хлопчатобумажные, льняные, шелковые, шерстяные и синтетические ткани, товары из нетканых материалов типа тканей - ленты, тесьма, кружево и другие); кабельная продукция (провода, шнуры, кабели); строительные и отделочные материалы (линолеум, пленка, ковровые покрытия и другие) и другие товары, отпускаемые на метраж (п. 4 в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
5. Швейные и трикотажные изделия (изделия швейные и трикотажные бельевые, изделия чулочно-носочные)
6. Изделия и материалы, контактирующие с пищевыми продуктами, из полимерных материалов, в том числе для разового использования (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов)
7. Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты (в ред. Постановления Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
8. Мебель бытовая (мебельные гарнитуры и комплекты)
9. Изделия из драгоценных металлов, с драгоценными камнями, из драгоценных металлов со вставками из полудрагоценных и синтетических камней, ограненные драгоценные камни
10. Автомобили и мотовелотовары, прицепы и номерные агрегаты к ним; мобильные средства малой механизации сельскохозяйственных работ; прогулочные суда и иные плавсредства бытового назначения
11. Технически сложные товары бытового назначения, на которые установлены гарантийные сроки (станки металлорежущие и деревообрабатывающие бытовые; электробытовые машины и приборы; бытовая радиоэлектронная аппаратура; бытовая вычислительная и множительная техника; фото- и киноаппаратура; телефонные аппараты и факсимильная аппаратура; электромузыкальные инструменты; игрушки электронные, бытовое газовое оборудование и устройства) (в ред. Постановлений Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222, от 06.02.2002 N 81)
12. Гражданское оружие, основные части гражданского и служебного огнестрельного оружия, патроны к нему (п. 12 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
13. Животные и растения (п. 13 введен Постановлением Правительства РФ от 20.10.1998 N 1222)
14. Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изо-издания, календари, буклеты, издания, воспроизведенные на технических носителях информации) (п. 14 введен Постановлением Правительства РФ от 06.02.2002 N 81)

Постановлением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 г. N 55 утверждён перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, которым должен руководствоваться и продавец и потребитель. **(Слайд 5. Перечень товаров).**

С нарушением прав потребителей граждане сталкиваются регулярно. Данная тема прослеживается и в кинематографе и в мультипликации.

**Внимание!** Задание номер 2. Вашему вниманию будут представлены отрывки из известных фильмов и мультфильмов. Ваша задача – найти примеры нарушения прав потребителей (если они есть) и дать им характеристику.

1. «Лёгкая жизнь»: право на информацию – на товарах информация должна быть представлена на русском языке. (Слайд 6.)
2. «Как старик корову продавал»: право на качество товара - продавец обязан передать потребителю товар, качество которого соответствует договору; право на информация о товарах - изготовитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах, обеспечивающую возможность их правильного выбора; ответственность изготовителя за ненадлежащую информацию о товаре. (Слайд 7.)
3. «Афоня»: право на качество оказываемых услуг. (Слайд 8.)
4. «Маленький Мук»: Мук не является потребителем так как он собирал дикорастущие ягоды, а не приобретал их на рынке. (Слайд 9.)
5. «Вокзал для двоих»: право на безопасность товара, право на возмещение вреда. (Слайд 10.)

*Задание 3. К сожалению, нарушение потребительских прав – это не художественный вымысел, а реалии жизни. К нам обратились граждане, чьи потребительские права, по их мнению, были нарушены. Давайте разберёмся в сути проблем и выясним возможные пути их решения.*

#### **Герой № 1. (Григорьева Ангелина)**

- Здравствуйте, меня зовут Анна Минаева, живу в Тобольске. Мне надо было вывести больного ребенка на песчаное побережье, к теплему Черному морю. Я целый год копила деньги (40 тысяч рублей), чтобы оплатить путевки туристического агентства, которое гарантировало нам небесный рай в солнечном краю. Когда мы прибыли на место отдыха, то оказалось, что поликлиника, где должно было проходить лечение моего сына, находится за тридевять земель от места проживания. Добираться туда общественным транспортом оказалось выше моих сил. Поэтому пришлось снять жилье рядом с медицинским заведением, а с туристической фирмой я немедленно расторгла контракт.

**Вопрос:** Могу ли я рассчитывать на возвращение денег за путевки?

**Ответ:** Турагентство не выполнило свои обязательства, вы не получили обещанных услуг. Следовательно, они должны вернуть вам деньги.

**Вопрос:** Кто ответит за те переживания, которые я перенесла в связи с неожиданно возникшими проблемами?

**Ответ:** Несомненно, что вы понесли моральный ущерб, поэтому надо требовать компенсацию и в этом направлении.

**Вопрос:** А куда мне лучше обратиться?

**Ответ:** В комитет по защите прав потребителей подать жалобу, она в случае необходимости будет рассмотрена в суде. Решение должно быть в вашу пользу, и вам возместят и моральный, и материальный ущерб. (Слайд 11.)

#### **Герой № 2 (Виндерских Ростислав)**

- Здравствуйте. У меня вот такая проблема. Я живу в сельской местности. Зарплаты небольшие. Большую часть нашего бюджета составляют доходы с приусадебного участка. Каждый старается собрать хороший урожай картофеля, капусты – словом овощей. Картофель требуется защитить от колорадского жука.

В один из выходных дней я отправился на поиски средства против этого вредителя. Продавец посоветовал мне новые эффективные таблетки «ФАС», я купил, тем более что их очень легко использовать. По пути к автостанции мне встретился знакомый и, узнав, что я купил «ФАС», стал доказывать, что есть еще лучшее средство – «Регент», и

посоветовал мне, пока еще есть время до отправления автобуса, пойти и поменять «ФАС» на «Регент». Я так и сделал. Представляете, каково же было мое возмущение, когда продавец отказался сделать это!

**Вопрос:** *Правомерно ли поведение продавца? Ведь чек у меня сохранился, упаковка целая, да и покупку я сделал только что.*

**Ответ:** В 1998 г. Постановлением Правительства РФ был установлен «Перечень товаров, не подлежащих обмену». В этом списке имеются товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты. Следовательно, продавец поступил правильно.

**Вопрос:** *Но я же не знал об этом? Разве продавец не должен был предупредить меня?*

**Ответ:** В этом случае можно говорить о нарушении такого права, как право на просвещение в области защиты своих прав, о котором говорится в ст.3 ФЗ РФ «О защите прав потребителей». (Слайд 12.)

### **Герой №3. (Шлыкова Мария)**

- Добрый день. У моей мамы был день рождения. Я долго думала, что ей подарить. И решила купить красивое новое платье. На рынке выбор был так велик, что я растерялась, не подобрала необходимый размер и купила на глаз. Когда подарок был преподнесен, оказалось, что и цвет платья не к лицу маме, и размер большой. Нужно либо поменять платье, либо перешить. К тому же маме и модель не понравилась. Пришлось снова идти на рынок и искать бывшего хозяина вещи. Продавец мне заявил, что подходящего размера у него нет, что во все случившемся виновата я сама.

**Вопрос:** *Правильно ли поступил продавец?*

**Ответ:** По закону потребитель имеет право на обмен товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки. Для этого нужно, чтобы указанный товар не был в употреблении и, сохранен его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки. Если необходимого размера нет, вам должны вернуть деньги.

**Вопрос:** *А если продавец откажется, куда мне обратиться?*

**Ответ:** Обратитесь в общество по защите прав потребителя. Там Вам окажут квалифицированную помощь. (Слайд 13.)

### **Заключение.**

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.
- и самое главное, действовать всем вместе, только тогда на потребительском рынке России будет порядок.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!