**Тема: ПРАВА ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И ИХ ЗАЩИТА**

**Цель:** формирование правовой культуры потребителя через осознание и принятие механизма по защите прав потребителей.

**Задачи:**

1. Образовательная: познакомить учащихся с основными правами потребителей; показать, каким образом в повседневной жизни защищаются права и законные интересы потребителей, а также права и законные интересы продавцов.

2. Развивающая: продолжить работу по формированию специальных учебно-правовых умений (анализ правовых документов), навыков поиска решения конфликта законным образом.

3. Воспитательная: формирование правомерного поведения в конкретных жизненных ситуациях; воспитание толерантного отношения друг к другу; владение грамотными способами защиты прав потребителей.

4. Социальная: отработка навыков практического применения знаний законодательства по защите прав потребителей.

**Предметные компетенции, формируемые на уроке:**

**-** коммуникативные

- информационные

**Тип урока:** урок изучения нового материала.

**Вид урока:** урок-практикум с использованием учебно-правовых ситуаций.

Словарь урока: определения «потребитель», «продавец», «недостаток товара», «материальный ущерб», «моральный вред», «гарантийный срок», «срок годности», «срок службы товара».

**Оборудование:** Закон РФ «О защите прав потребителей» (извлечения)

**План урока:**

1. Сказка. (3 мин) Вступительное слово учителя (постановка цели) (2 мин)

2. Изучение нового материала:

- Беседа с учениками; (5 мин)

- Работа с документом, объяснение нового материала; (14 мин)

- Решение практических задач; (10 мин)

3. Закрепление изученного материала.

- Блиц- опрос; (2 мин)

4. Рефлексия. (2 мин)

5. Подведение итогов урока; (1 мин.)

6. Домашнее задание. (1 мин)

Ход урока:

Здравствуйте ребята, присаживайтесь.

**1. Сказка.**

(Посвящается потребителям).

**Автор:**

Яга на лавочке сидела,

Яга на улицу глядела,

То пела, то молчала,

То головой качала.

Дело было вечером,

Делать было нечего.

Леший в гости к ней пришел,

Леший разговор завел:

**Леший:**

Ой, беда у нас, Карга!

Разорились мы дотла.

Пенсию не получаем,

И в кармане пустота.

**Яга:**

Нужно что-то предпринять.

Во! Предпринимателями стать!

**Леший:** Кем? Неприличными словами попрошу не щеголять!

**Яга:**

Вот уж неуч, вот беда!

Слушай, Леший, ты сюда.

Дело мы с тобой откроем:

Ты – помощник, я – глава.

**Леший:**

Что за дело? Не пойму.

Научи меня уму.

**Яга:**

Мы откроем лавочку

По продаже чая.

Деньги заработаем

Быстро, отвечаю.

Веток наломаем,

Листиков насушим,

Быстро все смешаем,

Можно даже кушать.

**Леший:** Ну, Яга! Ну, голова!

**Автор:**

В лес пошли предприниматели,

Наломали дров приятели,

Листьев ворохи набрали

И в коробки паковали.

**Яга и Леший:**

Подходи, народ, купи!

Чай наш новый посмотри!

В нем вся кладезь витаминов,

Завари и оцени.

**Лиса:** Милый, чая мне возьми!

**Леший:** Не скупись, братан, бери!

**Волк:**

Вот мотовка, вот достала!

Ладно, милая, куплю!

**Автор:** Дома чай они попили и готовились ко сну…

**Лиса:**

Ой, - Лиса вскричала громко. –

Ты, волчок, мне помоги!

Ой, в живот стрельнуло больно,

И в глазах одни круги.

**Волк:**

Дорогая, потерпи!

Дорогая, не кричи!

Скорая сейчас приедет!

Потерпи же, потерпи!

**Автор:**

Вот пришел к ним птица-грач,

Он отличный был ветврач.

Спинки им он всем послушал

И в рецепте написал:

**Грач:**

Воду пить с сертификатом,

Чай приобретать со знаком

“Качество” его зовут

И гласит он там и тут:

**Знак “Качество”:**

В руки ты товар бери,

Этикетку рассмотри.

Там название предприятия,

Адрес, факс и телефон.

Номер ГОСТа, номер партии

И, конечно, годен до…

Если пачка протекает

Или криво там и тут,

Неизвестно кто хозяин,

Где искать и как зовут,

Позвони в госторгинспекцию,

О подделке расскажи.

Специалисты вам помогут

И виновных враз накажут,

Предприятие закроют,

Не творите безобразие.

**Все:** Будьте грамотны!

Будьте бдительны!

Дети, школьники,

И их родители!

**Слово учителя.**

Учитель. Мы представили Вашему вниманию сказку. Как вы думаете, ребята, о чём сегодня на уроке пойдёт речь. Тема нашего урока: «Права потребителя и их защита». Представим обычный торговый день в большом универмаге. Покупатели снуют по разным отделам, 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 ездили в городском транспорте. 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 уроке вы узнаете, кто такие потребители, каковы основные права потребителей, каким образом в повседневной жизни защищаются права и законные интересы потребителей.

**2. Изучение нового материала.**

2.1 Беседа с учениками.

Для начала давайте выясним, в каком случае каждый из нас является потребителем. Кто такой потребитель?

Ученики предлагают варианты ответов.

**Потребитель** - это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести, либо заказывающий, приобретающий или использующий товары (работы, услуги) исключительно для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли.

**Продавец** - это любая организация (независимо от её формы собственности) или индивидуальный предприниматель, реализующий потребителю товары по договору купли-продажи.

В нашей стране основным правовым актом по защите прав потребителя является Закон РФ «О защите прав потребителей»

Этот закон довольно строг. Как вы думаете, почему закон встал на защиту потребителя?

Ученики предлагают варианты ответов.

Скажите, вы как потребитель какие вещи стремитесь приобрести?

А продавец какие цели преследует?

*Ученики предлагают варианты ответов.*

Интересы покупателя и продавца различны.

Потому что 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.

2.2. У Вас на столах есть извлечения из «Закона о защите прав потребителей». Сейчас мы обратимся к некоторым статьям этого закона и узнаем: Какие права имеет потребитель?

**1. Право на просвещение. Ст. 3.** (Знание своих прав как потребителя; сегодня на уроке вы это право реализуете)

**2. Право на информацию о товарах, услугах, работах. Ст 8. Ст. 10.** (Она нужна, чтобы потребитель смог сделать правильный выбор, для этого ему нужно знать качества и свойства того или иного товара). Описание товара, инструкции, условия пользования и т.д.

**3. Право на качество. Ст. 4.** Действительное состояние дел нередко опровергает все рекламные обещания. Ст. 18.

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 Ст. 7.** (требование государства к качеству товаров, выражено в стандартах)

**5. Право на возмещение ущерба (материального и морального).** В случае, если купленная вещь причинила вред потребителю. Ст. 14. Ст. 15.

4. Вы узнали, какие права имеет потребитель. Знать свои права и не допустить нарушения своих прав - это разные вещи. Рассмотрим несколько жизненных ситуаций и попробуем применить полученные знания на практике. Комментарии к ситуациям.

**Вопрос № 1.** У Евгения в четвертый раз сломался холодильник. Все четыре раза симптомы поломки были одинаковые. Гарантийный срок на холодильник еще не истек. ( Евгений предъявил магазину требование о замене холодильника, но магазин согласен на замену, если Евгений представит заключение экспертизы о том, что холодильник не подлежит ремонту. Прав ли магазин?

**Ответ.** Нет. В соответствии со ст. 18 Закона «О защите прав потребителей» продавец обязан принять товар, в котором выявлен недостаток, и провести проверку качества. При возникновении спора о недостатках продавец обязан сам провести экспертизу качества товара. Поэтому магазин неправомерно возложил на Евгения обязанность провести экспертизу холодильника. По всей вероятности, недостаток носит существенный характер, т.к. проявился 4 раза, в таком случае требование о замене должно быть удовлетворено.

**Вопрос № 2**. Елена Алексеевна купила мясорубку стоимостью 3100 рублей со сроком гарантии 1 год. Через 3 месяца мясорубка вышла из строя и была сдана в сервисный центр, где находилась 24 дня. В сервисном центре Елене Алексеевне выдали акт технического состояния о заводском браке. Однако в магазине выплачивать деньги отказались, объяснив, что у магазина новый директор, который не несет ответственности за товары, проданные до его назначения. Прав ли магазин? Обоснуйте свой ответ.

**Ответ.** Нет. Елена Алексеевна приобретала мясорубку не у физического лица (директора), а у юридического лица - магазина. Так как гарантийный срок еще не истек, Елена Алексеевна имеет право предъявить магазину одно из требований, перечисленных в ст. 18 закона "О защите прав потребителей": безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом; соразмерное уменьшение покупной цены; замена на товар аналогичной марки (модели, артикула);замена на такой же товар другой марки (модели, артикула), соответствующим перерасчетом покупной цены; расторжение договора купли-продажи.

**Вопрос № 3.** Вера Александровна купила в магазине пылесос. При пустом пылесборнике пылесос работал хорошо, но после заполнения процентов на 10-20 пылью отключался. В магазине согласны расторгнуть договор купли-продажи и вернуть деньги, но матерчатый мешок, который Вера Александровна купила там же дополнительно к пылесосу, назад не берут. А ей он без пылесоса этой марки, естественно, не нужен. Прав ли продавец?

**Ответ.** Продавец не прав. В соответствии со ст. 13 закона "О защите прав потребителей» убытки, причиненные потребителю недостатками товара (в данном случае, это расходы на приобретение необходимых деталей к товару), подлежат возмещению в полном объеме.

**Вопрос № 4.** Елена Владимировна некоторое время назад купила стиральную машину зарубежного производства. В инструкции были описаны только 4 программы работы машины из 10, причем ясно изложены были только 3 описания. Ни установщики, ни работники сервисного центра объяснить, как работают некоторые программы, не могли. В магазине сослались на то, что изготовитель предоставил информацию на русском языке, а дополнительную информацию магазин предоставлять не обязан, т. к. это делает производитель и за дополнительную плату. Прав ли магазин?

**Ответ.** Магазин не прав. Согласно ст. 10 закона «О защите прав потребителей» изготовитель (исполнитель, продавец) обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о товарах (работах, услугах). Понятие «необходимая информация» включается в себя понятие полная. Изготовитель не предоставил полной информации о товаре, поэтому это обязанность продавца.

**Вопрос № 5.** Андрей приобрел билеты на поезд для себя и жены. При посадке выяснилось, что номер паспорта и отчество жены указаны неверно. Из-за этого жену в поезд не пустили. Андрей обратился в управление железной дороги с требованием компенсировать моральный вред. Прав ли Андрей?

**Ответ.** Андрей не прав. В соответствии с п. 12 Правил перевозки пассажиров и багажа, пассажир обязан проверить правильность паспортных данных в билете. Поэтому компенсации требовать он не может.

Мы рассмотрели конкретные ситуации из повседневной жизни, в которых может оказаться каждый из нас.

Выделим несколько стадий во взаимоотношениях потребителя с продавцами (исполнителями).

**Знакомство.** На этой стадии идет сбор и анализ информации о продавце (исполнителе), о необходимом товаре (услуге). Попросите учащихся вспомнить источники информации (реклама в СМИ, друзья, знакомые, специальные ТВ передачи и рубрики в печати и д.р.). Вспомните, какую информацию о товаре или услуге обязан предоставить продавец.

**Заключение договора.** На этой стадии потребителю необходимо детально изучить все условия договора и вытекающие из него права и обязанности. Повторите понятие договор и виды договоров, которые часто заключают потребители (это договоры купли - продажи, перевозки, аренды, займа и др.).

На этих двух стадиях потребитель может безболезненно прекратить отношения с продавцом или исполнителем, если ему не ясны какие- то вопросы, или у него есть сомнения в качестве товара или репутация самой фирмы кажется сомнительной.

**Исполнение договора.** После этой стадии отношения между продавцом и потребителем либо благополучно завершаются. Если потребитель собрал недостаточно информации, не качественно проанализировал ее, либо возникли недостатки по вине изготовителя, тогда отношения с исполнителем переходят к следующей стадии - стадии конфликта.

**Конфликт**, т.е. нарушение или ущемление прав потребителя, связанных с качеством товаров или услуг, сроками исполнения договора, недостоверной информацией или отсутствием таковой. Заострить внимание учащихся на том, что легче предотвратить конфликт, чем разрешить его.

**ПРЕТЕНЗИЯ**

Директору магазина "Бытовая техника",

расположенного по адресу: ул.Фурманова, 2.

от Иванова Ивана Ивановича,

проживающего по адресу:

ул. Ленина, 12, кв.5, тел. 22-22-22.

**Часть первая- изложение фактов. В этой части претензии описываются события, произошедшие до обнаружения недостатков.** 15.06.2010 года я купил в Вашем магазине телевизор "Sony", стоимостью 12750 рублей. На телевизор был установлен гарантийный срок 12 месяцев. 28.01.2018 г. телевизор перестал работать.

**Часть вторая - требования потребителя. В соответствии с Законом РФ "О защите прав потребителей"**, требую:

Провести гарантийный ремонт телевизора.

На время ремонта предоставить мне во временное пользование аналогичный телевизор.

Т.к. телевизор весит более 5 кг. - доставить его для ремонта и обратно за счет Вашего магазина

**Часть третья - пугательная, необязательная, но, как показывает практика, самая действенная, поэтому настоятельно рекомендую включать ее в текст претензий.**

Ставлю Вас в известность, что в случае, если Вы не выполните мои законные требования в установленный срок, Вы будете обязаны выплатить мне неустойку в размере 1% в день от стоимости телевизора. (СТ. 23 Закона РФ "О защите прав потребителей")

Если Вы откажетесь выполнить мои законные требования, я оставляю за собой право обратиться в суд, который буду просить принудить Ваш магазин выполнить мои законные требования, а также взыскать моральный ущерб и штраф в пользу государства в размере цены иска за отказ добровольно выполнить требования потребителя, что принесет Вашему магазину дополнительные убытки.

**Часть четвертая.**

Приложение: копия чека, копия гарантийного талона.

Претензия пишется в 2х экземплярах - один вручается директору или лицу уполномоченному принимать претензии, а второй экземпляр остается у потребителя, но на нем должна быть поставлена дата и подпись лица, принявшего претензию, либо указана причина отказа. Если продавец (исполнитель, изготовитель) отказывается принять претензию, то ее можно отправить по почте:

Заказным письмом (у потребителя остается об оплате, которая подтверждает почтовое отправление).

С описью вложения (нужно не запечатывать конверт, а попросить почтальона сделать опись вложения, которая подтверждает, что отправлена именно претензия и копия чека или договора, а не поздравительная открытка).

С уведомлением о вручении (при получении письма адресат, т.е. директор магазина, распишется в специальном бланке, а почтовая служба перешлет его потребителю. Этот документ подтверждает получение претензии). Все эти документы подтверждают, что потребитель со своей стороны приложил все усилия для решения конфликта.

Если найти решение мирным путем не удалось, то придется принимать более радикальные меры - обращаться в суд. Но это тема другого урока.

3. Готовясь к уроку, Вы ознакомились с «Законом о защите прав потребителей». Блиц – опрос.

1. Человек, приобретатель товара или услуги. (Потребитель)

2. Кто реализует товар по договору купли - продажи? (Продавец)

3. Чем отличается «Изготовитель» от «Продавца»? («Изготовитель» производит товары, «Продавец» их реализует)

4. Приведите примеры товаров, на которые устанавливается срок годности. (**Срок годности** - период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению.)

(Продукты питания, медикаменты, товары бытовой химии, парфюмерно-косметические).

5. С какого момента наступает гарантийный срок товара?

(С момента передачи товара потребителю).

6. Может ли покупатель предъявить свои требования без наличия чека? (Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя).

7. Функции по контролю и надзору в области защиты прав потребителей отданы. (Роспотребнадзору)

8. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?

(Срок замены некачественного товара 14 дней).

**Рефлексия.**

Ребята, в заключение нашего урока я попрошу Вас подойти к столу и взять по одной карточке. Вам необходимо продолжить фразу:

Урок дал мне для жизни………

Меня удивило…………………

Теперь я могу………………………..

Было интересно……………………

У меня получилось……………………..

Мне захотелось………………………….

Я поняла, что…………………………….

Было трудно………………………………

Я попробую………………………………..

Я выполняла задания……………………..

5. Подведение итогов урока. Я хочу поблагодарить Вас за помощь в проведении урока. Вы все сегодня хорошо поработали.

Оценки, полученные на уроке

6. Домашнее задание. Составить образец претензии.