



Бюджетное общеобразовательное учреждение Орловской
области «Созвездие Орла»

«Защита прав потребителей»

(Методическая разработка внеклассного мероприятия)

Возраст обучающихся 11-15 лет

Разработчик
Оболешева Екатерина Александровна –
воспитатели структурного подразделения
БОУ ОО «Созвездие Орла»

Орел, 2022

Цель: знакомство с основными положениями Закона РФ «О защите прав потребителя»; овладение умением правильно использовать содержащиеся в них понятия.

Задачи:

- воспитать основы потребительской культуры;
- способствовать воспитанию культуры устной речи;
- закрепить навыки работы в команде;
- повысить общую положительную мотивацию учащихся к получению знаний путём использования нестандартных приёмов обучения.
- научить применять свои знания при решении практических задач, при покупке товара;
- показать, что потребитель является главным действующим лицом в рыночной экономике.

Участники: обучающиеся 5-9 классов

Оборудование: презентация, раздаточный материал (ФЗ «О защите прав потребителя», карточки-задания), материал для использования в игре.

Жюри: старшеклассники.

Ход мероприятия

Ведущий.

- Ребята, посмотрите на слайд. Кто изображен? (Потребитель)
- Что мы можем сказать о нём? (нарушены его права).

Итак, тема нашего занятия - «Защита прав потребителей», которая касается каждого из нас.

В условиях рыночной экономики каждый человек должен знать свои права как потребителя, поэтому лучше всего начинать с тех ситуаций, в которых мы участвуем практически. Очень важно, чтобы каждый из нас стал грамотным потребителем.

Официально назвал права гражданина как потребителя Президент США Джон Кеннеди, который закрепил за потребителями **четыре основных права: на безопасность, на выбор, на получение информации и право быть выслушанным.**

Позднее к ним добавились еще **четыре:**
право на возмещение ущерба,
право на потребительское образование,
право на удовлетворение базовых потребностей и
право на здоровую окружающую среду.

Впервые День Потребителя отмечали 15 марта 1983 года, когда он был закреплен в международном календаре праздничных дат как Всемирный день защиты прав потребителей. С того дня мы защищаем свои права в магазинах, парикмахерских, ресторанах и даже в автобусах. Иногда не удается этого сделать в силу незнания закона.

А сейчас мы посмотрим презентацию о потребителе. (Показ презентации сопровождается комментариями ведущих-старшекласников).

Ведущий: А сейчас мы начнем увлекательную игру, в которой принимают участие 2 команды обучающихся Центра. Судейство будет осуществлять компетентное жюри в составе наших уважаемых гостей.

Итак...

Конкурс 1. Разминка «Школа юных потребителей»

Сегодня у нас в течение дня работал форум «Школа юных потребителей», на который поступили вопросы от учащихся. Часть из них мы озвучим.

Командам предлагаются вопросы (по 5 каждой команде), ответ должен быть моментальным, его может дать любой член команды.

За каждый правильный ответ – 2 балла.

Команда 1

1. Можно ли обменять лекарство?
2. Какие недостатки признаются существенными?
3. Кто может устанавливать срок годности на парфюмерно-косметические товары?
4. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
5. Назовите товары, на которые устанавливается срок годности.

Команда 2

1. Продавец обязан обеспечить наличие ценников с указанием на них ...?
2. Может ли покупатель предъявить свои требования без наличия чека?
3. Какими продуктами и добавками ароматизируют чай?
4. В течение скольких дней происходит замена некачественного товара?
5. В какой момент определяется цена холодильника, подлежащего замене?

Жюри подводит итоги первого конкурса

Ведущий: Спасибо. Переходим ко 2 конкурсу

Конкурс 2. Потребительская лингвистика

Перед вами задание с набором букв, составляющих одно, два или три слова. Дается определение понятия, которое нужно получить, переставив буквы.

Команда, которая первая скажет правильный ответ по поднятой руке, получает 1 балл.

1. Нырок = место купли-продажи товаров и услуг, заключения торговых сделок.

2. Енот + кот + сад = несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора, требованиям, обычно предъявляемым к качеству товара (работы, услуги).

3. Лак + мера = информация о продукте, имеющая целью его продвижение на рынок.

4. Тесто + мир + сан = набор одноимённой продукции (услуг), конкретизируемой по наименованиям, видам, сортам и т.д.

5. Траст + дан = нормы, правила, другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

6. Овод + рог = добровольное соглашение двух или нескольких лиц, заключаемое на предмет выполнения каждым из них принимаемых обязательств по отношению к другим участникам.

7. Тиф + кит + сера = документ, подтверждающий соответствие продукции и услуг установленным требованиям.

8. Зоб + пасть + сено = явление, при котором товар (работа, услуга) не наносит ущерб жизни, здоровью, имуществу потребителя при обычных условиях его использования, хранения и т.п.

9. Нить + поле + лис = организация, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы (оказывающие услуги) потребителям по возмездному договору.

Конкурс 3. Читаем специальные символы! (по 5 баллов)

Командам предлагаются символы, дается время (2-3 минуты) для того, чтобы угадать символы и определить их значения (символы выводятся на экран)



Рис. 1



Рис. 2



Рис. 3



Рис. 4



Рис. 5

**Конкурс 4. «Знаешь ли ты закон?» - (по 5 баллов)
(время на выполнение 5 минут)**

Командам раздаются карточки с практическими заданиями. Учащиеся должны, используя ФЗ «О защите прав потребителя», найти статью, соответствующую решению данной ситуации и прокомментировать это решение.

Вопросы по применению Закона РФ «О защите прав потребителей»

Команда 1.

1 задача. Покупатель приобрел стиральную машину иностранного производства. Инструкции на русском языке нет. Как установить программу для работы машины покупатель не знает. Что делать покупателю?

2 задача. На упаковке печенья, которое приобрел покупатель, было написано «Акционерное общество открытого типа «Большевик», ГОСТ 24901 – 89, масса нетто 200 г, калорийность 425 ккал. В 100 г продукта: белка 7,5г., жира 12, 1 г., углеводов 71,2 г., дата изготовления. А какая вообще информация должна быть на упаковке?

Команда 2.

1 задача. Покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у неё возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

2 задача. Покупатель приобрел в магазине автоматическую зубную щётку. Дома он обнаружил, что щётка не работает. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Правы ли работники магазина?

Конкурс 5. Конкурс капитанов

Ведущий предлагает капитанам выполнить тестовые задания на листочках в течение 3х минут. Варианты заданий представлены в Приложении 1. Листочки-задания сдаются капитанами для подсчёта баллов.

За каждый правильный ответ – 1 балл.

Задание для участников конкурса капитанов.

Необходимо к каждому понятию подобрать определение.

1. потребитель	А) Санитарные нормы и правила, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товара (работ, услуг)
2. изготовитель	Б) Исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги
3. исполнитель	В) Период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, продавец обязан удовлетворить требования потребителя
4. продавец	Г) Объявление в газете: «организация предлагает юридическим и физическим лицам участие в долевом строительстве 1-2-3х комнатных квартир»
5. срок службы	Д) Изготовитель обязан установить его на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары.
6. срок годности	Е) Гражданин Иванов купил холодильник и телевизор
7. гарантийный срок	Ж) Разрешение (право) на осуществление определённого вида деятельности при обязательном соблюдении установленных требований и условий, выданное уполномоченным органом юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю
8. договор	З) Объявление по радио: «Организация продаёт автомобиль «Москвич»»
9. лицензия	И) Период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине
10. стандарт	К) Организация или индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям

Ведущий: Пока жюри подводит итоги конкурса, а капитаны соревнуются, я хочу провести игру с болельщиками. За каждый правильный ответ (по поднятой руке) дается звездочка. У кого больше всего звездочек – получает маленький поощрительный приз.

1. Торговая сделка, натуральный обмен (бартер).
2. Вес товара без упаковки (нетто).
3. Уменьшение начальной цены товара или услуг (скидка).
4. То, что взято с последующей отдачей (долг).
5. Ввоз в страну иностранных товаров (импорт).
6. Как называются иностранные деньги (валюта).
7. Соперничество, состязание на рынке (конкуренция).
8. Объявление, извещение по телевидению, на радио о товаре, услуге (реклама).
9. То, что является предметом торговли (товар).
10. Стоимость товара, перенесенная в деньги (цена).
11. Бог торговли в Древней Греции (Гермес).
12. “Двигатель торговли” (реклама).

Конкурс 6. «Защити героя»

Команды на скорость (дается 1 мин. на каждый вопрос) дают ответы по поднятой руке, пользуясь ФЗ «О защите прав потребителей» после показа сценки. *1 балл начисляется за каждый правильный и полный ответ. Если команда не полностью ответила на вопрос (не прокомментировала все статьи, которые подходят к той или иной ситуации), то баллы уменьшаются.*

Вспомните отрывок из стихотворения С. Михалкова “Как старик корову продавал” (разыгрывается сценка)

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

После окончания игры жюри подсчитывает баллы каждой команды и общий результат объявляется.

Ведущий (показ слайдов):

Хотите вы или не хотите ли,
Но все мы потребители
И знать свои права должны!
Чтоб в сфере потребительской
Смогли бы защитить себя,
Не прибегая к действиям судьи!

Задание для участников конкурса капитанов.

Необходимо к каждому понятию подобрать определение.

1. потребитель	А) Санитарные нормы и правила, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товара (работ, услуг)
2. изготовитель	Б) Исполнитель обязуется по заданию заказчика оказать услуги, а заказчик обязуется оплатить эти услуги
3. исполнитель	В) Период, в течение которого, в случае обнаружения в товаре недостатка, продавец обязан удовлетворить требования потребителя
4. продавец	Г) Объявление в газете: «организация предлагает юридическим и физическим лицам участие в долевом строительстве 1-2-3х комнатных квартир»
5. срок службы	Д) Изготовитель обязан установить его на продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары.
6. срок годности	Е) Гражданин Иванов купил холодильник и телевизор
7. гарантийный срок	Ж) Разрешение (право) на осуществление определённого вида деятельности при обязательном соблюдении установленных требований и условий, выданное уполномоченным органом юридическому лицу и индивидуальному предпринимателю
8. договор	З) Объявление по радио: «Организация продаёт автомобиль «Москвич»»
9. лицензия	И) Период, в течение которого изготовитель обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, возникшие по его вине
10. стандарт	К) Организация или индивидуальный предприниматель, производящий товары для реализации потребителям

Ответы**Ответы к разминке****Команда 1**

1. Лекарственные средства возврату и обмену не подлежат.
2. Невозможность или недопустимость использования товара по назначению: если не может быть устранен, либо появиться вновь после устранения; для устранения требуются большие затраты.
3. Изготовитель парфюмерно-косметических товаров.

4. С момента передачи товара потребителю.

5. Продукты питания, медикаменты, товары бытовой химии, парфюмерно-косметические.

Команда 2

1. Наименования товара, его сорта, цены за массу или единицу товара.

2. Отсутствие чека не является основанием для отказа в удовлетворении требований покупателя.

3. Травами, сухими фруктами, эфирными маслами фруктов; эссенциями, которые являются искусственными ароматизаторами.

4. Замена некачественного товара происходит в семидневный срок.

5. Это цена на момент его замены

Конкурс 2. Потребительская лингвистика

1. Нырок = место купли-продажи товаров и услуг, заключения торговых сделок.

Ответ: рынок.

2. Енот + кот + сад = несоответствие товара (работы, услуги) стандарту, условиям договора, требованиям, обычно предъявляемым к качеству товара (работы, услуги).

Ответ: недостаток.

3. Лак + мера = информация о продукте, имеющая целью его продвижение на рынок.

Ответ: реклама.

4. Тесто + мир + сан = набор одноимённой продукции (услуг), конкретизируемой по наименованиям, видам, сортам и т.д.

Ответ: ассортимент.

5. Траст + дан = нормы, правила, другие документы, которые в соответствии с законом устанавливают обязательные требования к качеству товаров (работ, услуг).

Ответ: стандарт.

6. Овод + рог = добровольное соглашение двух или нескольких лиц, заключаемое на предмет выполнения каждым из них принимаемых обязательств по отношению к другим участникам.

Ответ: договор.

7. Тиф + кит + сера = документ, подтверждающий соответствие продукции и услуг установленным требованиям.

Ответ: сертификат.

8. Зоб + пасть + сено = явление, при котором товар (работа, услуга) не наносит ущерб жизни, здоровью, имуществу потребителя при обычных условиях его использования, хранения и т.п.

Ответ: безопасность.

9. Нить + поле + лис = организация, индивидуальный предприниматель, выполняющие работы (оказывающие услуги) потребителям по возмездному договору.

Ответ: исполнитель.

Конкурс 3. Читаем специальные символы!



Рис. 1

Означает, что вы держите в руках экологически чистый продукт. Его название «Голубой ангел» впервые появилось в Германии в 1978 году. Центральная фигура заимствована из эмблемы программы ООН по охране окружающей среды. У нас в России такие продукты – редкость!



Рис. 2

«Зеленая точка» - производство данного продукта экологически чистое, а отходы подлежат вторичной обработке. Символ разработан в Германии.



Рис. 3

«Ресайклинг(recycling)» - встречается на упаковках изделий США, Великобритании, Скандинавских стран. Обозначают как предметы, подающиеся переработке. Так и те, что уже получены из вторичного сырья: газы, банки, бутылки из полимеров.



Рис. 4

«ozone friendly» - дружит с озоном. Маркируются предметы, аппараты, которые не портят озоновый слой.



Рис. 5

Изображение кролика означает, что продукт не был опробован на животных. Проходит очень строгий контроль.

Конкурс 4. «Знаешь ли ты закон?»

Команда 1.

1 задача. В данном случае магазин не предоставил полную информацию о товаре. Товар не может быть использован по назначению. Покупатель вправе потребовать предоставления надлежащей информации и, если в согласованный срок информация не будет предоставлена, расторгнуть договор и потребовать возврата уплаченной суммы – ст.10, 18.

2 задача. Помимо того, что уже указано, должно быть: адрес изготовителя, перечень использованных в процессе изготовления печенья продуктов питания и пищевых добавок. Кроме того, указанная на упаковке дата даёт покупателю неполную информацию о сроке годности печенья, так как она может означать или дату изготовления или срок, до которого продукт пригоден для употребления. Поэтому на упаковке должно быть написано либо «срок годности три месяца», либо «употреблять до , например, 10 мая».

Команда 2.

Задача 1. Если потребитель приобрёл товар, не обладающий необходимыми ему свойствами в результате предоставления ему недостоверной информации, он вправе в соответствии со статьями 12 пункт 2, 18 пункты 1 – 4 Закона РФ «О защите прав потребителей» расторгнуть договор и потребовать возмещения причинённых ему убытков (например, расходы на экспертизу).

Задача 2. В соответствии со статьёй 18 пункта 1 потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков вправе потребовать замены на товар этой же марки. В соответствии со статьёй 21 пункта 1 покупателю обязаны заменить товар в течение 7 дней со дня предъявления указанного требования потребителем. Поскольку зубная щётка не работала, то товар признаётся ненадлежащего качества, и ссылка на то, что товар медицинский здесь не правомерна. Магазин должен заменить неисправную щётку на такую же только исправную, или вернуть деньги покупателю.

Конкурс 5. Конкурс капитанов.

Ответ: 1-е, 2-к, 3-г, 4-з, 5-и, 6-д, 7-в, 8-б, 9-ж, 10-а

Конкурс 6. «Защити героя»

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”.