**Сценарий классного часа «Права потребителя»**

« Каждый умный человек должен брать с покупкой чек»

 «Хочешь жить – смотри срок годности товара»

Цель: познакомить учащихся с правовым статусом потребителя в российском государстве.

 Задачи: сформировать правильные действия в случае нарушения прав потребителя, элементарные умения защиты своих прав в этой области; воспитать грамотного потребителя.

 Ход классного часа:

 Преподаватель: 15 марта 1961 года Джон Ф. Кеннеди произнес в Конгрессе США речь, в которой он впервые охарактеризовал понятие «потребитель» и назвал шесть основных прав потребителя. «Потребители – это все мы. Это крупнейший экономический слой, который воздействует на любое частное или государственное экономическое решение. Но это единственный голос, которого зачастую не слышно». Права потребителя: право на информацию, право на безопасность, право на выбор, право быть услышанным, право на возмещение ущерба, право на потребительское образование. Всемирная организация союзов потребителей (Consumer International - CI) дополнила список прав потребителей: право на удовлетворение базовых потребностей право на здоровую окружающую среду.

 Ежегодно во всем мире по решению Организации Объединенных Наций 15 марта отмечается как Всемирный день защиты прав потребителей. (Слайд 1).

Тема нашего сегодняшнего классного часа очень актуальна и злободневна, поскольку касается нашей повседневной жизни.

Ведь сталкиваясь 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, кого же мы можем назвать грамотным потребителем?

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. Кто же такой потребитель?

( преподаватель выслушивает ответы студентов, далее идет пояснение новых слов: потребитель, изготовитель, исполнитель, продавец)

 **Потребитель -** гражданин, использующий, приобретающий, заказывающий либо имеющий намерение приобрести или заказать товары (работы, услуги) для личных бытовых нужд. (Слайд 2)

 **Изготовитель -** организация независимо от ее формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, производящие товары для реализации потребителям. (Слайд 3)

**Исполнитель-** предприятие, организация, учреждение или гражданин- предприниматель, оказывающий потребителю услуги по возмездному\безвозмездному договору.(Слайд 4)

**Продавец** - предприятие, организация, учреждение или гражданин- предприниматель, производящие товары для реализации. (Слайд 5)

Закон РФ «О защите прав потребителей» гласит: «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» 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. 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. В таких ситуациях пострадавшие всегда чувствуют свою правоту, но далеко не всегда знают, какие их права нарушены, и как их отстоять. Чтобы гражданин при этом ощутил не бессилие, а уверенность в своих силах и действительно смог защитить свои права, в нашей стране 7 февраля 1992 г. был принят Закон "О защите прав потребителей". (Слайд 7) Согласно ему потребители имеют следующие права: - На просвещение в области защиты своих прав (ст.3)

 - На надлежащее качество товаров (ст.4)

 - На безопасность товаров (ст.7)

- На информацию (ст.8-10)

 - На возмещение морального вреда (ст.15)

- На судебную защиту (ст.17)

- На государственную, общественную защиту (ст.40-46)

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. Давайте рассмотрим известную всем сказку С.Михалкова «Как старик корову продавал» с точки зрения соблюдения прав потребителя. (Слайд 8)

На рынке корову старик продавал,

 Никто за корову цены не давал

 Хоть многим была коровенка нужна,

 Но, видно, не нравилась людям она.

- Хозяин, продашь нам корову свою

 - Продам. Я с утра с ней на рынке стою!

- Не много ли просишь, старик за нее

- Да где наживаться! Вернуть бы свое!

-Уж больно твоя коровенка худа!

 - Болеет, проклятая. Прямо беда!

 - А много ль корова дает молока

 - Да мы молока не видали пока…

 Весь день на базаре старик торговал.

 Никто за корову цены не давал.

Один паренек пожалел старика:

- Папаша, рука у тебя нелегка!

Я возле коровы твоей постою,

Авось продадим мы скотину твою.

 Идет покупатель с тугим кошельком,

И вот уж торгуется он с пареньком:

- Корову продашь? - Покупай, коль богат.

Корова, гляди, не корова, а клад!

- Да так ли! Уж выглядит больно худой

! - Не очень жирна, но хороший удой.

 - А много ль корова дает молока?

- Не выдоишь за день - устанет рука.

Старик посмотрел на корову свою:

- Зачем я, Буренка, тебя продаю?

 Корову свою не продам никому

– Такая скотина нужна самому!

Вопрос: Если покупатель купил бы корову, какие права потребителя были бы нарушены?

Ответ: ст. 4 Закона «О защите прав потребителей»

«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».

Так что же нужно знать потребителю, чтобы правильно действовать в случае нарушения его прав? Запомните несколько простых правил, соблюдая которые вы избежите многих неприятностей.

**Правило 1**. Знайте, Закон обязывает продавца, изготовителя и исполнителя предоставлять потребителю полную и достоверную информацию. Если какие-то существенные для вас товар или услуга, а также те, кто их предлагает, вам не знакомы, то соберите о нем как можно больше информации из различных источников - из специальных журналов, Интернета, посоветуйтесь с профессионалами, внимательно изучите сопроводительную документацию (технический паспорт, инструкцию по эксплуатации), сведения на этикетке. Помните, что эта информация должна быть обязательно на русском языке. (Слайд 10)

**Штриховое кодирование товара** (Слайд 11)дает информацию о стране**,** откуда привезен товар, изготовителе и потребительских свойствах товара. Информация считывается специальным устройством - сканером. Но и без сканера можно выяснить, правильно ли называют страну, из которой доставлен товар. Если не так, такой товар лучше не покупать.

Вид кода из 13 цифр. Первые две цифры - код страны, следующие пять - код изготовителя, ещё пять - код товара. Последняя цифра является контрольной. Она позволяет установить подлинность товара.

Допустим, утверждается, что рыбные палочки произведены в Дании. Код 570000 1981005.

Убедимся в этом, вычислив контрольную цифру.

Она должна совпасть с указанной в коде.

1. Подсчитаем сумму цифр, занимающих четные места: 7+0+0+9+1+0=17.
2. Подсчитаем сумму цифр, занимающих нечетные места: 5+0+0+1+8+0=14.
3. Сумму «четных» цифр умножают на 3 и прибавляют к сумме «нечетных» - получается 65.
4. От полученного результата надо отбросить десятки: останется 5.
5. . От числа 10 отнимаем нашу пятерку, получаем цифру 5. 6
6. Сравниваем полученную цифру с контрольной. Совпадает.

 Заглядываем в список кодов стран - Дания имеет код 57. Делаем заключение, что товар не подделан. Бывает, что на упаковке написано, например, « Сделано в Индии», а код начинается с 50 (принадлежит Великобритании). Здесь нет обмана: код обозначает не только страну - производителя, но и страну продавца товара.

Товар лучше не брать, если на упаковке сообщается одно, а штрих код свидетельствует о другом. Или расчетная контрольная цифра не совпадает с приведенной в коде.

 **Правило 2**. Помните, что вам обязаны выдать документ, подтверждающий факт покупки или оказания услуги. Это кассовый чек или квитанция, билет или договор. Всегда их берите и сразу никогда не выбрасывайте. В документах должен быть указан срок гарантии, отмечена дата продажи. (Слайд 13)

**Правило 3.** Учтите, если все же возник конфликт, не нужно суетиться и кидаться из одной крайности в другую - есть определенная последовательность действий, которой следует придерживаться. Ваша опора- это Закон "О защите прав потребителей", а также конкретизирующие и дополняющие его правила торгового, бытового и иных видов обслуживания потребителей. (Слайд 14**)**

 **Правило 4.** Будьте вежливы, но настойчивы в своих справедливых требованиях и главное - старайтесь не оставлять без внимания нарушения ваших потребительских прав. Тот, кто освоит основы потребительских знаний и будет их применять на практике, станет защитником не только себя, но прав и интересов множества других граждан. (Слайд 15)

 **Ролевая игра с элементами ток-шоу.**

**(**задача героев ток-шоу – изложитьсуть проблемы и выяснить с помощь экспертов и зрителей возможные пути ее решения)

 Герой № 1. - Меня зовут Анна Минаева, живу в Тобольске. Мне надо было вывести больного ребенка на песчаное побережье, к теплому Черному морю. Я целый год копила деньги (140 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, и кто ответит за те переживания, которые я перенесла в связи с неожиданно возникшими проблемами?

Ответ: - турагенство не выполнило свои обязательства, вы не получили обещанных услуг. Следовательно, они должны возвратить вам деньги. Несомненно и то, что вы понесли моральный ущерб, поэтому надо требовать компенсацию и в этом направлении. Герой № 1: - А куда мне лучше обратиться? Ответ: - В комитет по защите прав потребителей подать жалобу, она в случае необходимости будет рассмотрена в суде. Уверен, решение будет в вашу пользу, и вам возместят и моральный, и материальный ущерб.

Герой № 2 - 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 отправилась на поиски средства против этого вредителя. Продавец посоветовала мне новые эффективные таблетки «ФАС», я купила, тем более что их очень легко использовать.

По пути к автостанции мне встретилась знакомая и, узнав, что я купила «ФАС», стала доказывать, что есть еще лучшее средство – «Регент», и посоветовала мне, пока еще есть время до отправления автобуса, пойти и поменять «ФАС» на «Регент». Я так и сделала. Каково же было мое возмущение, когда продавец отказалась сделать это! Вопрос: Правильно ли поступил продавец? (спросить у ребят) Ответ - (указывает на таблицу «Перечень товаров, не подлежащих обмену»): – В этом списке имеются товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты. Вывод очевиден. (Слайд 16)

Герой №3. - У моей мамы был день рождения. Я долго думал, что ей подарить. И решил купить красивое новое платье. На рынке выбор был так велик, что я растерялся, забыл необходимый размер и купил 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 виноват я сам. Вопрос: Правильно ли поступил продавец? Ответ: Если товар находился у вас менее 2-х недель, то вам нужно обратиться в общество по защите прав потребителей. 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. 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. (Слайд 17)