

Деловая игра

по теме «Защита прав потребителей»

Вид урока: урок - игра

Тип урока: учётно – обобщающий.

Цель:

1. познакомиться с основными положениями Закона РФ «О защите прав потребителя»;
2. научиться правильно использовать содержащиеся в них понятия;
3. научить применять свои знания при решении практических задач, при покупке товара;
4. показать, что потребитель является главным действующим лицом в рыночной экономике.

Задачи:

- образовательная:
 - изучить права потребителей в РФ;
 - показать знания теоретических основ товароведения, товароведения продовольственных и непродовольственных товаров, основ коммерческой деятельности, коммерческой документации;
 - научить применять полученные знания на практике в реальных жизненных ситуациях;
- развивающая:
 - формирование навыков рационального потребительского поведения;
 - развитие интуиции, самостоятельности, гибкости мышления;
 - формирование навыков выступления перед аудиторией;
- воспитательная:
 - воспитание основ потребительской культуры;
 - воспитание культуры устной речи;
 - закрепление навыков работы в команде;
 - повышение общей положительной мотивации студентов к образованию путём использования нестандартных приёмов обучения.

Целевая аудитория: студенты 2 курса специальности «Коммерция (по отраслям)»

Оборудование к уроку: ТСО (интерактивная доска), презентация, раздаточный материал (копии ФЗ, карточки-задания), материал для использования в игре.

Жюри: преподаватели кафедры экономики, представитель торговой фирмы.

Ведущий: 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 вы научились грамотному поведению в рыночной и правовой среде.

Впервые официально очертил 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 был отмечен 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.

Конкурс 1. Разминка «Школа юных потребителей.ру»

Сегодня у нас в течение дня работал форум «Школа юных потребителей точка ру», на который поступило много вопросов от жителей нашего города. Часть из них мы озвучим.

Студентам 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. Верно ли, что импортные порошки лучше российских?
2. Какие недостатки признаются существенными?
3. Кто может устанавливать срок годности на парфюмерно-косметические товары?
4. С какого момента наступает гарантийный срок товара?
5. Приведите примеры товаров, 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?

Ответы к разминке
Команда 1

1. Импортные порошки красиво упакованы, приятно пахнут, значит, в меньшей степени могут вызвать аллергию. Мнение специалиста: они отличаются друг от друга только рекламой. Качество стирки не зависит от торговой марки.

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

Жюри:

Ведущий: Спасибо. Переходим к

Конкурс 2. Потребительская лингвистика.

На экран преподавателем выводится слайд с набором букв, составляющих одно, два или три слова. Дается определение понятия, которое нужно получить команде, переставив буквы.

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

1. Рынок = 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!(по 5 баллов)

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



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.



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

«ozonefriendly» - 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?» - (по 5 баллов)

Дается 5 минут

Студентам даются карточки с практическими заданиями. Студенты должны, используя ФЗ «О ЗПП», найти статью, соответствующую решению данной ситуации и прокомментировать это решение. Пока команды готовятся, читаются доклады

Вопросы по применению Закона РФ «О защите прав потребителей»

1. Покупатель приобрел стиральную машину иностранного производства. Инструкции на русском языке нет. Как установить программу для работы машины покупатель не знает. Что делать покупателю?
2. Сроки предъявления требований в случае выяснения существенных недостатков по причинам, возникшим до передачи товара потребителю.
3. С какого дня исчисляется гарантийный срок на товары?
4. Может ли покупатель получить чек на купленные товары в продовольственном магазине?
5. В каких случаях продавец освобожден от ответственности за неисполнением обязательств перед потребителем?

Ответы

1. 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. В течение гарантийного срока или срока годности, а если эти сроки не установлены в пределах двух лет со дня передачи товара потребителю, но в пределах установленного срока службы, или в течение десяти лет, если срок службы не установлен - ст. 19.
3. Со дня продажи товаров потребителю – ст.19 п.2.
4. Да, на основании ст.18 Закона «О защите прав потребителей» по требованию потребителя продавец обязан выдавать товарный чек или иной документ, удостоверяющий факт покупки.
5. Продавец освобождается от ответственности за неисполнение обязательства перед потребителем, если докажет, что неисполнение обязательства произошло вследствие непреодолимой силы, а также по иным основаниям, предусмотренным Законом РФ.

Ведущий: Пока жюри подводит итоги конкурса, 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 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.*

Пока капитаны готовятся к заданию, читаются доклады.

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

Конкурс 6 . Защита права сказочных героев.

Информация представлена преподавателем в презентации и выводится на экран. Команды на скорость (дается 1 мин. на каждый вопрос) дают ответы по поднятой руке, пользуясь ФЗ «О защите прав потребителей». *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”:

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

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”.

Вспомните сказку “Курочка Ряба”: дед и баба яйцо били, били, не разбили.

Вопрос: Какие права потребителей были нарушены?

Ответ: ст. 14 , 15 “Последствия продажи товара ненадлежащего качества” гласит, что потребитель, которому продан товар ненадлежащего качества, вправе потребовать замены товара на аналогичный или расторжения договора купли-продажи.

Вспомните сказку “Теремок”, когда дом разрушился при первом прикосновении к нему медведем. Хозяева при этом пострадали.

Вопрос: Каким правом обладает потребитель при приобретении товара?

Ответ: ст. 7 “Право потребителя на безопасность товара” гласит, что потребитель имеет право на то, чтобы товар при обычных условиях его использования был безопасен для жизни, здоровья потребителя.

Ст. 29 “Права потребителя при обнаружении недостатков выполненной работы” указывает на то, что потребитель вправе предъявлять требования, связанные с недостатками выполненной работы, в пределах пяти лет в отношении недостатков в строении и ином недвижимом имуществе.

После окончания игры ведущим подсчитываются баллы каждой команды и общий результат объявляется

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

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