4

Вопрос 1. «Рациональный потребитель»

Скажите, как вы думаете, кто такой потребитель? (выслушиваются

ответы учащихся).

Потребитель — это тот, кто приобретает и использует товары, заказывает

работы и услуги для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением

прибыли (студенты записывают определение в тетради).

Каждый из нас является потребителем, желая каким-либо способом

удовлетворять свои потребности.

Как вы думаете, кто является рациональным потребителем?

(выслушиваются ответы учащихся).

Рациональный потребитель – это тот потребитель, который извлекает

максимальную полезность от потребления товаров и услуг (студенты

записывают определение в тетради).

Т.е. это тот, кто свои траты и возможности рассчитывает так, что бы на

все хватило. Например, если есть 500 руб. , а вам нужен билет в кино,

сходить в кафе и купить новые джинсы, то делаете выбор более

необходимого, отказываясь от того, что на данный момент нужно меньше

всего.

На прошлом занятии мы рассматривали типы экономических систем.

Какие? (выслушиваются ответы учащихся). Так вот в каждой

экономической системе потребитель играет разную роль. Об этом мы сейчас

и поговорим.

1)Традиционная экономика: потребитель играет незначительную роль,

поскольку вопросы что, в каком количестве и как потреблять, определяют

обычаи. (например, здесь принято потреблять летом растительную пищу, а

скотину рубить к зиме)

5

2)В командной экономике самыми важными потребителями выступают

глава государства и его окружение. Как вы это понимаете?

(выслушиваются ответы учащихся). Они имеют возможность удовлетворять

свои желания, как хотят, в то время как простой народ получает лишь самое

необходимое. Так в экономике СССР производство было направлено на

тяжёлую промышленность, а не на потребительские товары, потому, что оно

создавало огромную военную мощь, с которой были вынуждены считаться

все страны мира. Это же удовлетворяло потребность советского руководства

в престиже и власти. Потребителю же предлагался очень ограниченный

ассортимент продукции в количестве, не удовлетворяющем его потребности.

3)Рыночная экономика: потребитель играет огромную роль, потому что

всё, что в ней производится, должно быть кому-то продано. Деньги

потребителей – единственный источник дохода производителей, поэтому

именно выбор потребителя, в конечном счёте, определяет, что будет

произведено и в каком количестве. Экономисты называют такую ситуацию

суверенитетом потребителя, на которую влияют свобода выбора

потребителя и информация.

1)Свобода выбора существует только в условиях конкуренции

производителей.

2)Информация помогает в выборе продукта. Каким образом?

(выслушиваются ответы учащихся). Если потребитель хочет купить

туалетное мыло или крем для бритья, он не станет нюхать и пробовать все

сорта подряд. Скорее всего, он сделает свой выбор под влиянием красивой

упаковки или запоминающейся рекламы. Если потребитель покупает

автомобиль или телевизор, он, вероятно, наведёт справки у родных и

знакомых и посетит несколько специализированных магазинов.

Информация даёт продавцам возможность управлять потребностями

своих покупателей. Как вы думаете, каким образом это происходит?

6

(выслушиваются ответы учащихся). Это достигается с помощью рекламы.

Хорошо проведённая рекламная кампания может создать моду на какой-т

В марте месяце ежегодно проводятся мероприятия, приуроченные ко Всемирному дню по защите прав потребителей, который в 2020 году проводится под девизом: «The Sustainable Consumer» - «Рациональный потребитель». В рамках проведения мероприятий открыта «горячая линия» по номеру телефона 3-18-30, все интересующие вопросы можно задать с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов.

|  |  |
| --- | --- |
| Выбор в супермаркете — стоковое фото | **Как вы думаете, кто такой потребитель?Потребитель** — это тот, кто приобретает и использует товары, заказывает работы и услуги для личных бытовых нужд, не связанных с извлечением прибыли. Каждый из нас является потребителем, желая каким-либо способом удовлетворять свои потребности. |

**Кто является рациональным потребителем?**

**Рациональный потребитель** – это тот потребитель, который извлекает максимальную полезность от потребления товаров и услуг , заботясь о своем здоровье и здоровье окружающей среды., руководствуясь принципом минимального нанесения вреда.

В каждой экономической системе потребитель играет разную роль. Например, При т*радиционной экономике* потребитель играет незначительную роль, поскольку вопросы что, в каком количестве и как потреблять, определяют обычаи. (например, здесь принято потреблять летом растительную пищу, а скотину рубить к зиме)

*В условиях рыночной экономики*  потребитель играет огромную роль, потому что всё, что в ней производится, должно быть кому-то *продано.* Деньги потребителей – единственный источник дохода производителей, поэтому именно выбор потребителя, в конечном счёте, определяет, что будет произведено и в каком количестве. Экономисты называют такую ситуацию *суверенитетом потребителя*, на которую влияют свобода выбора потребителя и информация.

Свобода выбора существует только в условиях конкуренции производителей.

Информация помогает в выборе продукта. **Каким образом?** Если потребитель хочет купить туалетное мыло или крем для бритья, он не станет нюхать и пробовать все сорта подряд. Скорее всего, он сделает свой выбор под влиянием красивой упаковки или запоминающейся рекламы. Если потребитель покупает автомобиль или телевизор, он, вероятно, наведёт справки у родных и знакомых и посетит несколько специализированных магазинов.

Информация даёт продавцам возможность управлять потребностями своих покупателей. **Как вы думаете, каким образом это происходит?** Это достигается с помощью рекламы. Хорошо проведённая рекламная кампания может создать моду на какой-то товар (так, например, за счет рекламы популярны телефоны марок Samsung, Nokia, айфон, но не Alcotel, Explay, Sony).

Тогда потребитель купит товар не потому, что он ему действительно нужен, а потому, что он есть у всех друзей или соседей.Другие потребители, напротив, покупают товар для того, чтобы **«выделиться из массы»**, подчеркнуть своё **особое положение**.

***Суверенитет потребителя*** – это право и реальная возможность в рамках имеющихся средств приобрести все, что потребитель считает нужным, а также свободный выбор продавца, места, времени и других условий приобретения.

Впервые права потребителей были сформулированы и провозглашены в 1962 г. президентом США Джоном Кеннеди:

·    *право на выбор* услуги (товара) для удовлетворения своих потребностей;

·    *право на защиту* от недоброкачественных товаров и *возмещение вреда,* связанного с их использованием;

·    *право на информированность* о наиболее важных свойствах товаров, об изготовителе, способах продажи, гарантиях и т.п., помогающее потребителю сделать разумным выбор;

·    *право быть выслушанным* и получить поддержку при защите своих интересов от государственных и общественных органов.

Генеральная Ассамблея ООН в 1985 г. разработала «Руководящие принципы для защиты интересов потребителей», где были закреплены ***8 основных прав потребителей***, добавив четыре к вышеперечисленным:

·    *право на безопасность*товаров (услуг) и их функционирование в точном соответствии с предложением продавца (производителя);

·    *право на потребительское образование,* приобретение всесторонних знаний и навыков, облегчающих потребителю принятие решения;

·    *право на качество* товара (услуги) в период установленного «срока службы» и гарантии поддержания данного товара в работоспособном состоянии;

·    *право на удовлетворение базовых потребностей,* право на здоровую окружающую среду, не представляющую угрозы достойной и здоровой жизни нынешнего и грядущих поколений.

В силу Закона РФ «О защите прав потребителей» *потребитель* – это гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести товары (услуги) исключительно для личных нужд. *Исполнителем*выступает организация, которая выполняет работы или оказывает услуги на основе возмездного договора.

Потребителям предоставлено законом право при покупке товара знать его изготовителя, стандарт качества и перечень основных потребительских свойств, а если речь идет о продуктах питания, то их состав, калорийность и содержание вредных для здоровья веществ и противопоказания к употреблению этих продуктов при определенных заболеваниях. На товарах, потребительские свойства которых могут ухудшаться с течением времени, должен быть указан срок годности и дата изготовления. Также должны содержаться сведения об изготовителе, его местоположении.

Предоставление неполной или недостоверной информации может повлечь за собой материальную ответственность продавца. Купив товар с не оговоренными продавцом недостатками, потребитель вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков или возмещения расходов по их устранению, соразмерного уменьшения покупной цены, замены его товаром аналогичной марки.

Несоответствие требованиям качества может быть установлено независимой товарной экспертизой. Требования об исправлении недостатков могут быть предъявлены в пределах гарантийных сроков, а если они не установлены, то в течение шести месяцев, а для недвижимого имущества – не позднее двух лет со дня передачи товара потребителю.

**Как же можно защищать права потребителей, если они нарушаются**?

**Защита прав потребителя** – система мер, с помощью которых государственная власть охраняет законные интересы граждан в системе покупки товаров или оказания услуг *(студенты записывают определение в тетради).*

Поэтому существует**«Закон о защите прав потребителей».** Этот закон, принятый в 1992 году, предусматривает обязательную сертификацию потребительских товаров и услуг. Наряду с другими положениями, он требует, чтобы товары и услуги, предложенные к продаже, отвечали определённым государственным «стандартам» качества. Он также требует, чтобы потребителям предоставлялась полная и надёжная информация о товарах и услугах.

Давайте рассмотрим несколько задачек, после решения, которых станет ясно, знаете ли вы свои права или нет, и помогут вам сориентироваться в ваших правах:

**С какого момента наступает гарантийный срок товара?**

С момента передачи товара потребителю.

**Что делать, если купленный товар оказался с недостатками?**

Продавец обязан передать покупателю товар надлежайшего качества (пригодный для целей, для которых товар такого рода обычно используется), если приобретенный вами товар в магазине оказался с изъяном не стоит отчаиваться и пускать ситуацию на самотек.

Согласно ст. 18 Закона РФ «О защите прав потребителей» Потребитель в случае обнаружения в товаре недостатков, если они не были оговорены продавцом, по своему выбору вправе:

1. потребовать замены на товар этой же марки;

2. потребовать замены на такой же товар другой марки с соответствующим перерасчетом покупной цены;

3. потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

4. потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом;

5. отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы.

Зачастую в магазине продавец пытается убедить покупателя в том, что возврат денежных средств возможен, только когда аналогичный товар отсутствует. Хотелось бы обратить внимание читателя на то, что вы можете выполнить любое действие из ранее перечисленных, как потребовать устранения недостатков, так и сразу расторгнуть договор купли-продажи.

Кроме того при предъявлении требования покупателя устранения недостатков продавец обязан в трехдневный срок предоставить потребителю на период ремонта товар, обладающий такими же потребительскими свойствами, кроме товаров длительного пользования (автомобили, мебель, электробытовые приборы, гражданское оружие)

**Когда необходима экспертиза?**

При обнаружении покупателем недостатков в товаре и обращении с соответствующими требованиями, продавец обязан принять товар и в случае необходимости назначить экспертизу за свой счет.

Если возникает спор о причине возникновения недостатков товара, то Закон «О защите прав потребителей» возлагает обязанность провести проверку качества товара на продавца. Срок проведения экспертизы варьируется в зависимости от заявленных вами требований (возврат, уменьшения цены или замена товара) от 10-20 дней. Если же этот срок не был соблюден, продавец уплачивает покупателю неустойку в размере 1% за каждый день просрочки.

Если экспертиза была проведена и ее результаты не подтвердили, что товар был некачественный не стоит на этом останавливаться. Вы вправе провести самостоятельно независимую экспертизу в той организации, которой доверяете. Если результаты повторной экспертизы подтвердят наличие брака, то у потребителя есть высокие шансы выиграть данное дело в суде.

Вместе с тем, покупатель имеет право присутствовать при проведении экспертизы товара, что увеличивает ваши шансы добиться истины.

**Что делать если товар исправный, но не подходит по каким-либо показателям?**

В соответствии с нормами законодательства по защите прав потребителей, покупатель вправе обменять товар надлежащего качества на аналогичный товар у продавца, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации в течении 14 дней, не считая дня покупки. Но при этом должны быть сохранены: товарный вид, фабричные ярлыки и товар не должен быть в употреблении.

Однако из этого правила есть исключения: не подлежат обмену товары личной гигиены, лекарственные средства, парфюмерно-косметические товары, текстильные товары, трикотажные изделия, посуда, товары бытовой химии, изделия из драгоценных металлов и с драгоценными камнями, автомобили, бытовая вычислительная и множительная техника, электроприборы, оружие, а также животные и растения.

**Если не подошел товар, приобретенный дистанционным способом?**

Потребитель вправе отказаться от товара в течении 7 дней, после его передачи. Если же покупателю не была предоставлена информация в письменной форме о порядке и сроках возврата в момент доставки, покупатель имеет право на отказ в течении 3-х месяцев с момента передачи ему товара. Это возможно, если сохранены его товарный вид, потребительские свойства, а также документ, подтверждающий факт и условия покупки указанного товара. Отсутствие у потребителя документа, подтверждающего факт и условия покупки товара, не лишает его возможности ссылаться на другие доказательства приобретения товара у данного продавца.

При отказе потребителя от товара продавец должен возвратить ему денежные средства, за исключением расходов продавца на доставку от потребителя возвращенного товара, не позднее чем через 10 дней со дня предъявления потребителем соответствующего требования.

Прошу заметить, что на продавцов товара дистанционным способом возложена обязанность по предоставлению информации о порядке и сроках возврата, детально должны указываться данные о продавце, его адресе, режиме работы.

**Необходимо ли оплачивать сломанный товар в магазине?**

Если вы случайно повредили, принадлежайший магазину товар, например, разбили бутылку вина, и это произошло до момента её оплаты, то сотрудники магазина не вправе требовать у вас оплаты испорченного товара, поскольку это случайное повреждение имущества.

Согласно ст. 211 Гражданского Кодекса РФ риск случайной гибели или случайного повреждения имущества несет его собственник, если иное не предусмотрено законом или договором, соответственно риск случайной гибели до оплаты товара на кассе несет магазин.

**В какой суд необходимо обращаться при нарушении прав потребителей?**

Нарушения вашего права вы можете оспорить в мировом (при цене иска не превышающий 50 000 рублей) или районном суде.

По искам по защите прав потребителей вы можете предъявить иск в один из судов по вашему выбору:

1. по месту жительства истца.
2. по месту нахождения ответчика
3. либо по месту заключения договора купли-продажи.

Кроме того, согл. пп. 15 п. 1 ст. 333.36 НК РФ, вы освобождаетесь от уплаты государственной пошлины.

Исковое заявление можно подать лично через канцелярию суда, либо отправить по почте (заказным письмом с уведомлением о вручении). Посылая документы по почте в суд сохраняйте почтовую квитанцию.

А в конце хотелось бы пожелать, чтобы права потребителей не нарушались, и все решалось мирным путем, а любое приобретение товара или получение услуги приносило только положительные эмоции.