

**МКУК «ЦБС Прохоровского района»  
Центр социально– правовой информации**



***8 ноября – Всемирный День качества***

**Методические рекомендации  
в помощь библиотекарям, учителям по проведению  
Дня качества на Белгородчине**

Прохоровка 2012

## Уроки качества в рамках месячника "Качество"

Цель уроков и внеклассных мероприятий качества – познакомить читателей с историей потребительского движения, с законом РФ "О защите прав потребителей", с организациями, которые помогут тем, чьи потребительские права нарушены; научить учащихся самим защищать свои права.

Участниками уроков качества и внеклассных мероприятий кроме учащихся являются родители учащихся, любые читатели и представители отдела качества продукции.

Грамотный потребитель – главный контролер на рынке. Потребительская грамотность – главное условие, при котором соблюдение прав потребителя в торговле и в сфере обслуживания станет нормой поведения.

Гражданский Кодекс РФ, Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей", целый ряд других нормативных актов регулируют отношения, возникающие между потребителями и предпринимателями (продавцами), устанавливают права потребителей на приобретение товаров (работ, услуг) надлежащего качества, на безопасность их для жизни и здоровья, на получение информации о товарах (работах, услугах) и их изготовителях (исполнителях, продавцах), на просвещение потребителей, на государственную и общественную защиту их интересов, на объединение потребителей в общественные организации, а также определяют механизм реализации этих прав.

### **На уроках качества читатели должны :**

- узнать, кто такие потребители,
- получить представление о правах потребителя,
- познакомиться основными положениями Закона "О защите прав потребителей", другими нормативно – правовыми актами,
- научиться защищать свои права как потребители в игровых ситуациях,
- усвоить понятия: потребитель, изготовитель, исполнитель, стандарт, сертификат, срок годности, гарантийный срок, моральный вред, штраф, договор купли-продажи, возмещение убытков, иск, ответчик, пошлина, физическое лицо, юридическое лицо.

После проведенных уроков качества учащиеся **должны знать, что потребитель имеет право на:**

- безопасность товаров (работ, услуг),
- предупреждение о сроке службы (годности) товара (результатов работы),
- заведомую осведомленность об особых правилах хранения, транспортировки и утилизации товаров (работ, услуг) с целью безопасного их использования,
- свободный выбор товаров (работ, услуг) т.е. покупку товаров без нагрузки.

**Потребитель также имеет право:**

- вернуть изготовителю товар с недостатком,
- потребовать, чтобы режим работы продавца (исполнителя работ или услуг) соответствовал объявленному,

- обменять товар надлежащего качества, если товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру, либо по иным причинам не может быть использован по назначению.

Помимо названного, потребитель имеет право на информацию о товарах (работах, услугах), которая должна содержать:

- правила выполнения работ, оказания услуг,
- адрес изготовителя (исполнителя, продавца),
- гарантийные обязательства эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг),
- перечень основных потребительских свойств товаров (работ, услуг),
- цену и условия приобретения товаров (работ, услуг),
- срок службы (годности) товаров (работ, услуг),
- правила и условия эффективного и безопасного использования товаров (работ, услуг).

### **Следует познакомить читателей с:**

- перечнем товаров длительного пользования, на которые не распространяется требование покупателя о безвозмездном предоставлении ему на период ремонта аналогичного товара или его замены. (Постановление правительства РФ №55 от 19 января 1998 года),

- перечнем непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар другого размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации. (Постановление правительства РФ №55 от 19 января 1998 года).

Учащиеся должны знать, что положения о государственной защите интересов потребителей содержатся в следующих нормативно-правовых актах:

- в Гражданском Кодексе РФ,
- в Законе РФ "О защите прав потребителей",
- в законах РФ "О рекламе", "О качестве и безопасности пищевых продуктов", "О сертификации", "Об образовании", "О страховании", "Об антимонопольной политике", "Об основах туристической деятельности", и др.
- в Постановлениях правительства "О государственном надзоре и контроле в области обеспечения качества и безопасности пищевых продуктов", "Правил продажи отдельных видов товаров".

## УРОК 1. Государство и потребитель.

Цели урока:

- дать определение понятия – потребитель,
- познакомить с историей возникновения и законодательного закрепления прав потребителей.

Ход урока.

### *1. Представления учащихся о потребителях.*

Кто такой потребитель?

На отдельном листке в течение 2-3 минут учащиеся, объединившись в группы по 3-5 человек, дают ответы на вопросы, излагают свое мнение о потребителе. После завершения работы учитель записывает на доске слова или предложения, которые называют ученики, в том числе и ошибочные.

### *2. Рассказ библиотекаря об истории потребительского законодательства.*

Коротко рассказывает об истории потребительского законодательства, начиная со знакомства с четырьмя основными правами потребителей, которые сформулировал президент США Джон Кеннеди в 1962 году, выступая перед Конгрессом.

Затем основополагающие права потребителей были закреплены в резолюции "Руководящие принципы для защиты прав потребителей", принятой Генеральной Ассамблеей ООН в 1985 году:

- право на безопасность,
- право на информацию,
- право на выбор,
- право быть выслушанным,
- право на компенсацию причиненного ущерба,
- право на просвещение,
- право на здоровую окружающую среду,
- право на удовлетворение базовых потребностей (в еде, одежде, жилище).

День провозглашения государственной гарантии первых потребительских прав был объявлен **ВСЕМИРНЫМ ДНЕМ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ**, который рекомендовалось внести в календарь с 1963 года. В большинстве стран мира государство, опираясь на Резолюцию ООН, берет на себя обязанность отстаивать интересы потребителей путем принятия специального законодательства.

В России тоже существуют основы законодательства о защите прав потребителей. В этой сфере действуют многие российские законы. Это: Гражданский Кодекс, Закон "О сертификации", Закон "О рекламе", Закон "О конкуренции и ограничении монополистической деятельности", и другие.

Закон "О защите прав потребителей был принят в 1992 году и довольно в короткие сроки стал реально действующим средством защиты прав потребителей. В 1996 году была принята его новая редакция. В 1999 году в Закон "О защите прав потребителей" внесены новые положения и изменения, которые привели его в соответствие с положениями Гражданского кодекса Российской Федерации.

### *3. Определение понятия – потребитель.*

Учитель открывает записанное заранее на доске определение из текста Закона:

**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.

Далее идет работа по усвоению детьми смысла данного определения. Учитель задает вопросы по содержанию определения и подводит учащихся к выводу:

**Потребитель** – это конкретный человек, физическое лицо. Если товары и услуги приобретает организация (юридическое лицо), то в этом случае будут применяться нормы общегражданского законодательства. Потребителем является и человек, который еще только собирается приобрести товар или услугу. Поэтому, например, отказ продавца показать ему товар и рассказать о свойствах можно расценивать как нарушение закона.

Если человек только пользуется товаром (например, не приобрел, а получил его в подарок), то в этом случае он тоже является потребителем. А человек, купивший партию полиэтиленовых пакетов для перепродажи на рынке, не будет считаться потребителем, поскольку использует приобретенный товар не для личных бытовых нужд, а для извлечения прибыли.

Другой стороной во взаимоотношениях с потребителем является продавец, изготовитель, исполнитель.

На частное лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя, закон возлагает те же обязанности, что и на организацию. А вот на отношения граждан между собой потребительское законодательство не распространяется. Об это нужно помнить, покупая товары на мелких самодельных рынках.

Закон регулирует отношения потребителя в сфере торговли, общественного питания, службы быта, на общественном транспорте, отношения с железнодорожными и авиакомпаниями, с жилищно-коммунальными служ-

бами, строительными организациями, туристическими фирмами, платными учебными заведениями, банками и финансовыми компаниями.

*4. Анализ определений понятия потребитель, данного учащимися до знакомства с определением по ЗАКОНУ.*

(Текст со слов учащихся учитель в начале урока записал на доске.)

Читает еще раз правильное:

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.

*5. Закрепление темы урока.*

Закрепление темы можно провести в виде игры. Учащиеся делятся на две команды. Учитель назначает экспертов или сам выступает в роли эксперта и предлагает учащимся придумать по пять ситуаций купли-продажи товара (услуги, работы).

Эксперты оценивают, в каком случае будет действовать Закон о защите прав потребителей.

Примеры ситуаций:

- Фабрика закупила сырье для переработки, а оно оказалось некачественным.
- Мама купила туфли для ученика, принесла домой, а они с браком.
- Иванов купил у соседа Сидорова магнитофон, который на следующий день перестал работать. В мастерской сказали, что починке он не подлежит.

Подводя итог, учитель отмечает, кто из ребят научился защищать свои права потребителя.

*6. В качестве домашнего задания учащимся можно предложить написать сочинение-миниатюру "Как я смогу защитить свои потребительские права" (в написании сочинения могут помочь родители, которые будут приглашены для участия в следующем уроке).*

## **УРОК 2. Закон Российской Федерации "О защите прав потребителей"**

Цель урока:

- сформировать у учащихся представление об основных правах потребителя, предусмотренных законодательством России, Законом РФ "О защите прав потребителей",

Ход урока.

*1. Беседа с учащимися о системе законодательства Российской Федерации по защите прав потребителей.*

*Могут быть приглашены родители, которые также могут участвовать в разговоре.*

Учитель может проверить, как усвоили учащиеся тему предыдущего урока, разговор можно построить, анализируя домашние сочинения-миниатюры.

Затем можно перейти к работе над содержанием Закона РФ "О защите прав потребителей", подчеркнув, что российское законодательство соответствует резолюции Генеральной Ассамблеи ООН 1985 года "Руководящие принципы для защиты интересов потребителей").

*2. Лекция (рассказ) учителя о содержании Закона РФ "О защите прав потребителей".*

(В зависимости от возраста детей и уровня их подготовки лекцию (рассказ) можно построить на содержании только главы 1 Закона или значительно шире. Тексты статей Закона прилагаются.)

Основные права потребителей в первой главе Закона. Их текст учитель записывает на доске.

**Потребитель в России имеет право на:**

- право потребителей на просвещение в области защиты прав потребителей (Статья 3),
- право на качество товара (услуги, работы) (Статьи 4, 6,14,18,21,24),
- право на безопасность (Статья7),
- право на информацию (Статья 8,9,10,12),
- право на возмещение причиненного ущерба (Статья 14),
- право на судебную защиту (Статья 17).

В главе 2 установлены гарантии прав потребителя при заключении договора купли-продажи.

Глава 3 рассматривает права потребителей при заключении договора на выполнение работ (оказание услуг) и последствия нарушения сроков исполнения работ или их некачественное исполнение.

Глава 4 определяет полномочия государственных и общественных органов, призванных осуществлять государственный контроль за соблюдением потребительского законодательства.

*3. Работа в группах. Осмысление учащимися содержания основных положений Закона.*

Учащиеся разбиваются на группы по 5-7 (3-5) человек. Каждая группа получает задание на основании прослушанной лекции подготовить презентацию одного из прав потребителей. Форма творчества – произвольная. Всем предлагается большой лист бумаги и фломастеры. Время на работу – 10 минут.

Учитель назначает группу экспертов из числа учащихся или их родителей. Может сам выступить в качестве эксперта.

*4. Защита и оценка презентаций.*

*5. Домашнее задание.*

Подготовить сообщения о случаях, когда члены семьи столкнулись с проблемой приобретения некачественного товара (работы, услуги) и как эта ситуация разрешилась.

Уроки 3-4. Право потребителя на качество товара (работы, услуги), право на обмен товара.

Цели урока:

- познакомить учащихся с их правом на качество товара (работы, услуги), с условиями права на замену товара,
- познакомить с перечнем товаров длительного пользования и непродовольственных товаров ненадлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену,
- разъяснить суть понятий "срок службы", "срок годности", "гарантийный срок",
- научить отстаивать свое право на качество.

Ход урока.

*1. Анализ житейских ситуаций с проблемой некачественных товаров.* Сообщения подготовили учащиеся или их родители. (Учитель может пригласить)



силь на урок родителей, представителей Управления Госторгинспекции края, краевой ассоциации по защите прав потребителей.)

Сообщение могут иметь следующее содержание:

1. В Общество потребителей обратилась Нина Семеновна Геращенко. Она решила построить дачу. Договорилась с бригадой строителей, заплатила им, купила строительные материалы. Построив фундамент, строители потребовали увеличить плату. Нина Семеновна отказалась, а строители прекратили работу. Договор Нины Семеновны был заключен в устной форме, деньги переданы бригадиру без квитанции и без свидетелей. Сможет ли общество потребителей помочь Нине Семеновне и как?

2. В июле мама получила премию и купила сыну к новому учебному году новые брюки, рубашку и туфли в универсаме. Обновку Саша примерял накануне 1 сентября. У рубашки рукава оказались короткими, а туфли нужны были на размер больше. Что делать маме?

Варианты решения подобной задачи учащиеся записывают в тетрадь. И вернутся к своим ответам после того, как учитель познакомит их с соответствующими статьями Закона "О защите прав потребителей".

*2. Рассказ учителя по теме урока с привлечением учащихся или сообщение работника Госторгинспекции.*

В зависимости от возраста и уровня подготовки учащихся в сообщении можно ссылаться на статьи Закона, которые следует раздать детям. По ходу разговора учащиеся могут сами их зачитывать и комментировать. (Статьи Закона 4, 6,14,18,21,24).

К концу разговора учащиеся должны знать следующее.

Продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (работу, услугу) надлежащего качества. Это означает, что товар должен соответствовать стандарту, обычно предъявляемым требованиям или условиям договора. Покупая в магазине какой-либо товар, мы не должны оговаривать его качество в специальном договоре с магазином. Достаточно, чтобы товар соответствовал стандартам.

А если мы заказываем костюм в ателье, например, фасон которого согласован в договоре, то любое отступление от фасона будет считаться нарушением.

В случае, если купленный потребителем товар имеет недостаток, то у потребителя возникает право:

- на безвозмездное устранение недостатков товара или возмещение расходов на их исправление потребителем или третьим лицом,
- на замену товара на товар аналогичной марки (модели, артикула),
- на замену на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены,

- на соразмерное уменьшение цены,
- на расторжение договора купли – продажи.

При этом потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему вследствие продажи товара ненадлежащего качества.

Для технически сложных товаров право на замену возникает только при наличии в товаре существенного недостатка, т.е. делающего его непригодным для использования.

Законом предусмотрено устанавливать на холодильники, часы, стиральные машины - товары длительного пользования - "срок службы". Если изготовитель не установил срок службы, то по закону он будет нести ответственность перед потребителем в течение 10 лет. На продукты питания, медикаменты, парфюмерно-косметические товары производитель устанавливает "срок годности".

Согласно закону, запрещено продавать товары с истекшим сроком годности.

Еще одно право изготовителя – установление на свой товар гарантийного срока.

Если изготовитель не установил гарантийный срок, то по закону он будет равен 6 месяцам или 2-м годам в отношении недвижимости. Продавец, желающий привлечь к себе покупателей, может увеличить гарантийный срок по сравнению с изготовителем, но ни в коем случае его не уменьшать.

Потребитель имеет право на обмен товара. Потребитель вправе в течение 14 дней с момента передачи ему недовольственного товара обменять купленный товар на аналогичный товар других размеров, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации, произведя в случае разницы в цене необходимый перерасчет с продавцом.

При отсутствии необходимого для обмена товара у продавца покупатель вправе вернуть приобретенный товар продавцу и получить уплаченную за него сумму.

### *3. Знакомство учащихся с перечнем товаров длительного пользования и перечнем недовольственных товаров ненадлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.*

Учитель объясняет учащимся, что решением Правительства Российской Федерации от 19 января 1998 года № 55 утвержден перечень товаров длительного пользования и перечень недовольственных товаров ненадлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену.

### *4. Закрепление темы уроков.*

Учащиеся возвращаются к решению тех примеров, решение которых они предлагали в начале уроков 3-4 по данной теме и делают вывод, изменятся ли их действия по отстаиванию своих прав на качество товара или его обмен после того, как они познакомились с соответствующими положениями Закона.

## **Законодательство о правах потребителя:**

**О защите** прав потребителей : Федер. зак. Рос. Федерации от 7 февр. 1992 г. N 2300-1 // КонсультантПлюс : Законодательство : ВерсияПроф : справочная правовая система [Электронный ресурс].

**Гражданский** кодекс Российской Федерации (часть четвертая) : Федер. зак. Рос. Федерации от 18 дек. 2006 г. N 230-ФЗ // КонсультантПлюс : Законодательство : ВерсияПроф : справочная правовая система [Электронный ресурс].

Статья 1499. Экспертиза обозначения, заявленного в качестве товарного знака

**Кодекс** Российской Федерации об административных правонарушениях : Федер. зак. Рос. Федерации от 30 дек. 2001 г. N 195-ФЗ // КонсультантПлюс : Законодательство : ВерсияПроф : справочная правовая система [Электронный ресурс].

Статья 14.4. Продажа товаров, выполнение работ либо оказание населению услуг ненадлежащего качества или с нарушением установленных законодательством Российской Федерации требований

**Составитель** О.Н. Авдеева, зав. ЦСПИ

**Ответственный за выпуск** Л.П. Ловчакова, зав. МБО



## **Внимание! Информация для всех!**

В МКУК «ЦБС Прохоровского района» действует  
**Центр социально-правовой информации**  
(ЦСПИ)

**Услугами центра могут пользоваться все жители  
Прохоровского района**

### **ЦЕНТР СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВОЙ ИНФОРМАЦИИ ЭТО:**

- комплексное информационное обслуживание через электронную базу данных «Консультант Плюс», «Законодательство России»;
- официальные документы администрации района и районного Совета депутатов;
- фонд федеральных законов, Указов президента РФ, постановлений правительства РФ;
- папки законов, постановлений, других официальных документов и комментарии по актуальным темам «Пенсии», «Налоги», «Бухгалтерский учет», «Льготы. Пособия» и др.
- газеты: «Российская газета», «Белгородские известия», журналы «Российская Федерация сегодня», «Государство и право», «Экономика и право», «Социальная защита»;
- банк данных: «Услуги, адреса, реклама», «Адреса здоровья»;
- справочники по праву, комментарии к законодательству, научная, юридическая литература;
- краеведческая информация о Прохоровском районе;
- СМИ области;
- высшие, средние и профессиональные учебные заведения Белгородской области.

**Время работы с 8 до 17 часов, кроме воскресенья**

***МЫ РАДЫ ВИДЕТЬ ВАС,***

***МЫ РАДЫ ВАМ ПОМОЧЬ!***