



Мы рады Вас приветствовать!





# Проект: «Права потребителей – знаю, принимаю, действую»

## Этапы проекта:

I этап – информационно аналитический;

II этап – организация деятельности по созданию буклета;

III этап – презентация и распространение буклета.

# «Права потребителей – знаю, принимаю, действую»



**Проблема:** низкий уровень правовой грамотности потребителя в ситуации потребления связанный с незнанием или неумением применять законы на практике.

**Объект:** права потребителей.

**Предмет:** защита прав потребителей (механизм по защите).



**Цель:** выработать памятку по защите прав потребителей как средство более эффективной защиты пострадавшего потребителя.

**Задачи:**

- 1.Собрать и провести теоретический анализ литературы о правах потребителей;
- 2.Разработать и провести эмпирическое исследование по данному вопросу;
- 3.Обработать полученный результат и выработать памятку по защите прав потребителей.



# Основные методы используемые в работе

- анализ теоретических материалов;
- анализ статистического материала;
- эмпирическое исследование через анкетирование;
- сопоставление и сравнение;
- интервьюирование;
- метод проектов;
- реконструкции.

# Способы защиты прав потребителей

## Личные возможности организаций

- переговоры с продавцом;
- обращения в инстанции;
- обращения в СМИ;
- личные акции протеста.

## С помощью гос. или обществ.

### Не силовые

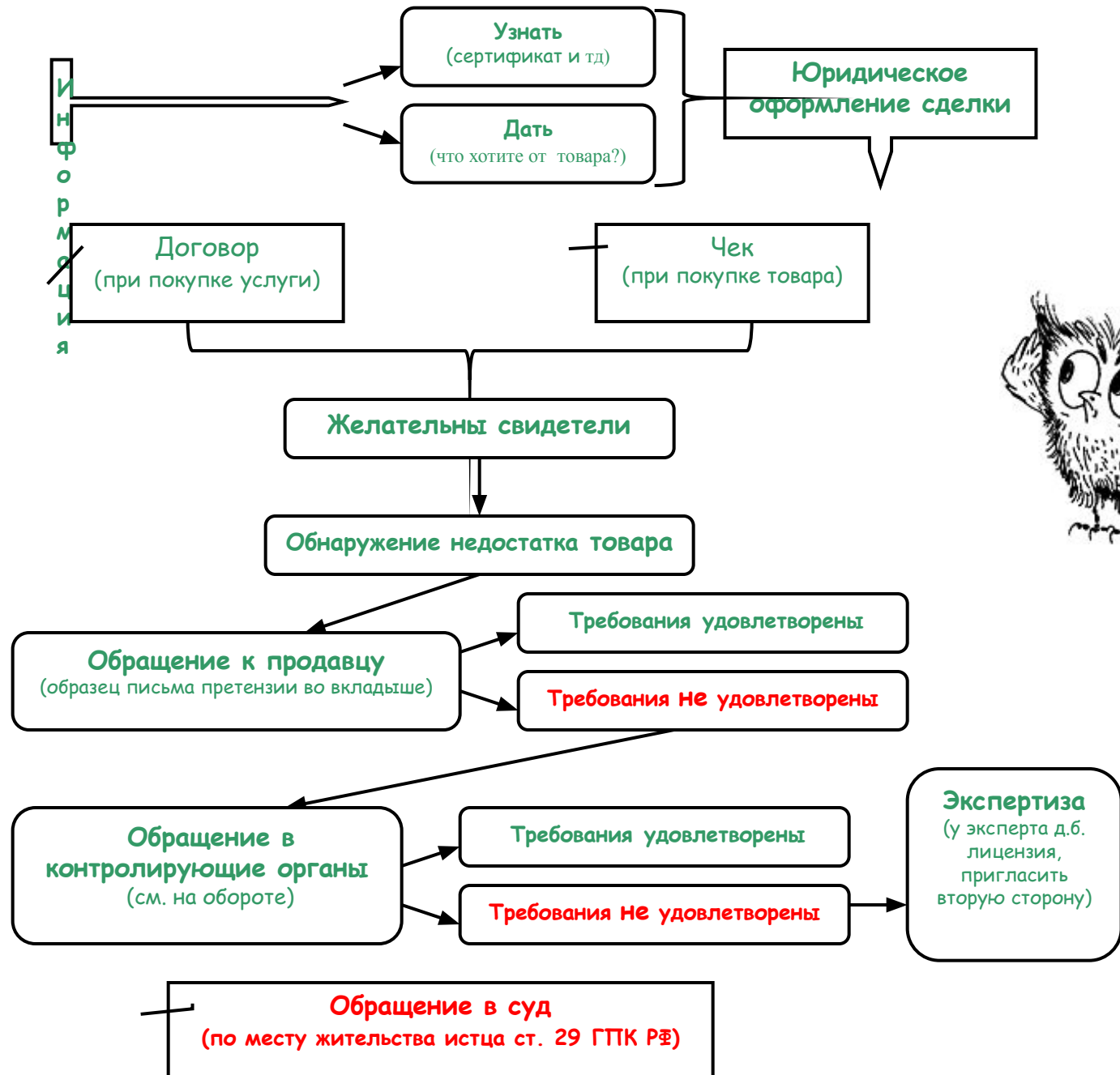
- Роспотребнадзор
- Комиссии по защите прав потребителей
- СЭС
- Ветеринарная инспекция
- Общественные организации

### Силовые

- Милиция (ОБЭП)
- Прокуратура
- Суды



# Механизм защиты прав потребителей





# Основные понятия

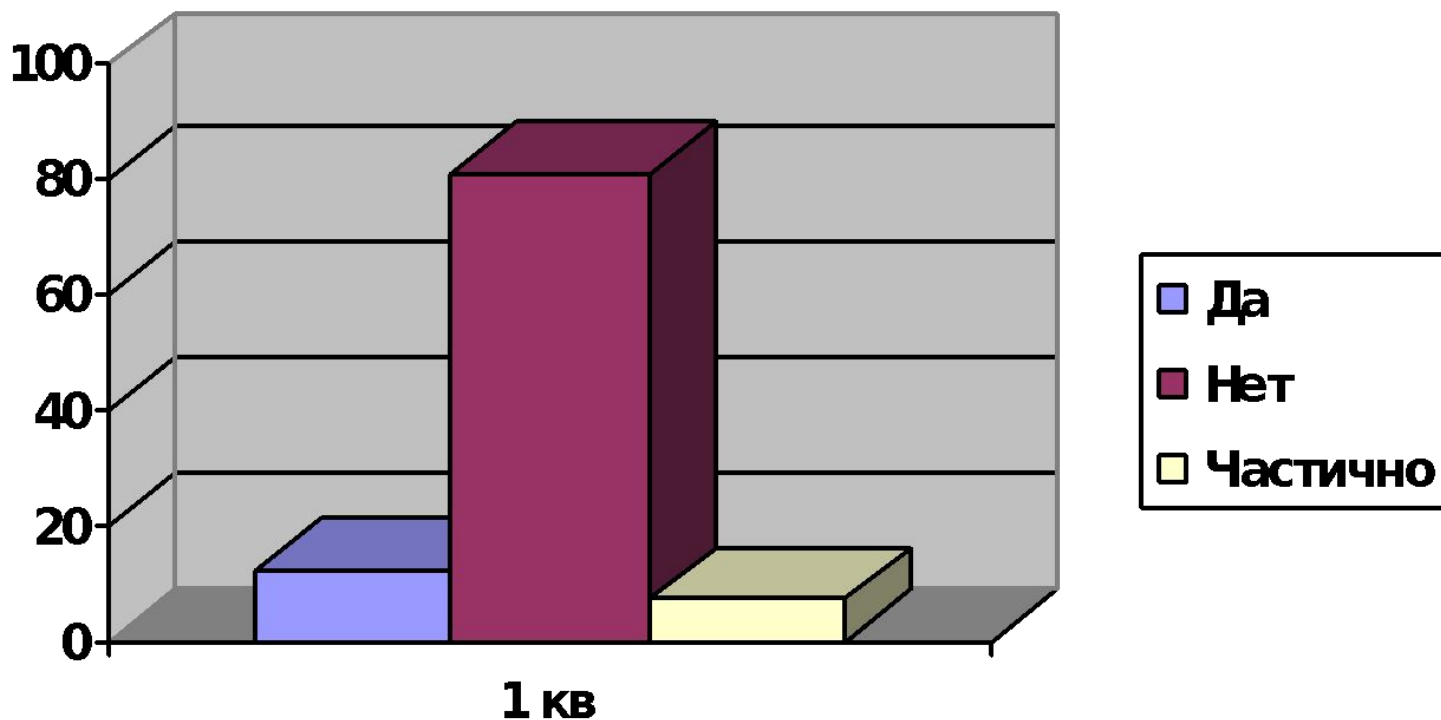
- *Продавец* – это организация или предприниматель реализующий товары потребителям;
- *Изготовитель* – организации производящие товары для реализации потребителям;
- *Потребитель* – это приобретатель (потенциальный приобретатель) товара или услуги для личных нужд.





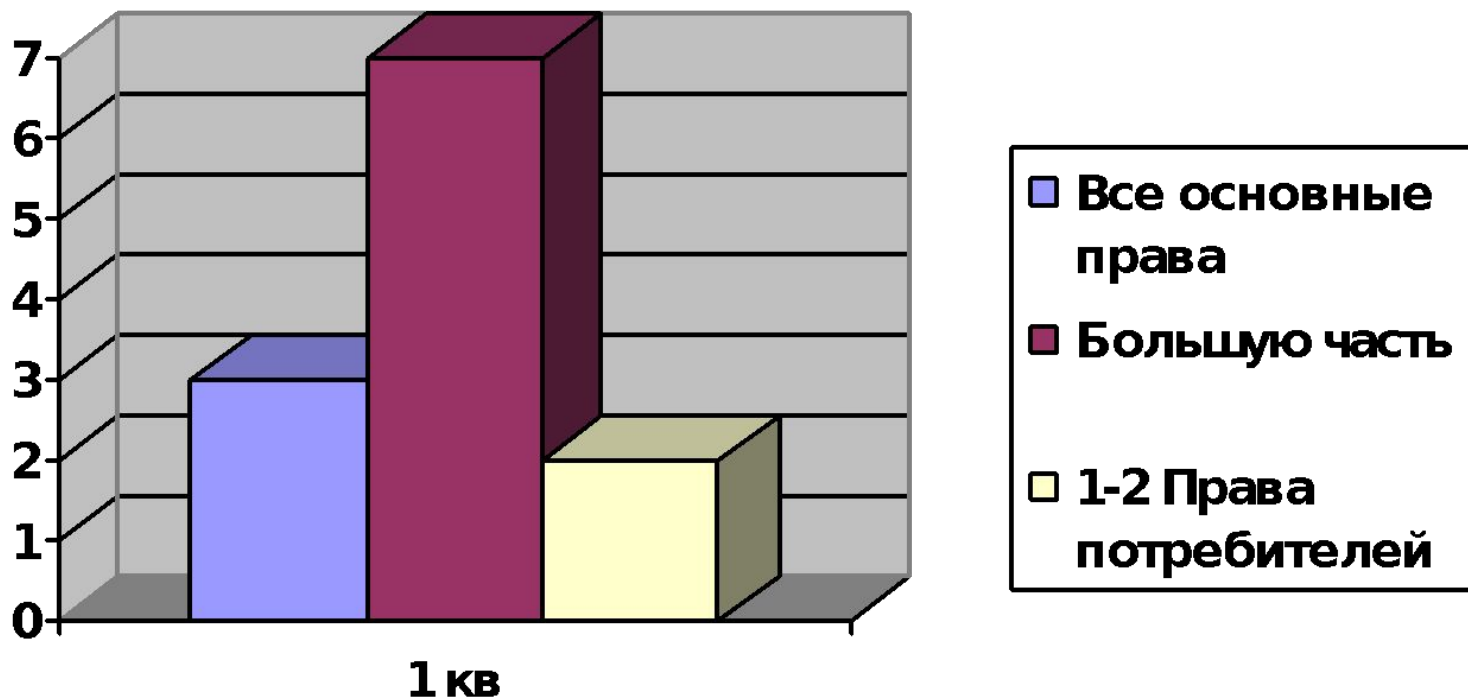
# Изучение статистических материалов

Знаете ли вы основные права и обязанности потребителей?



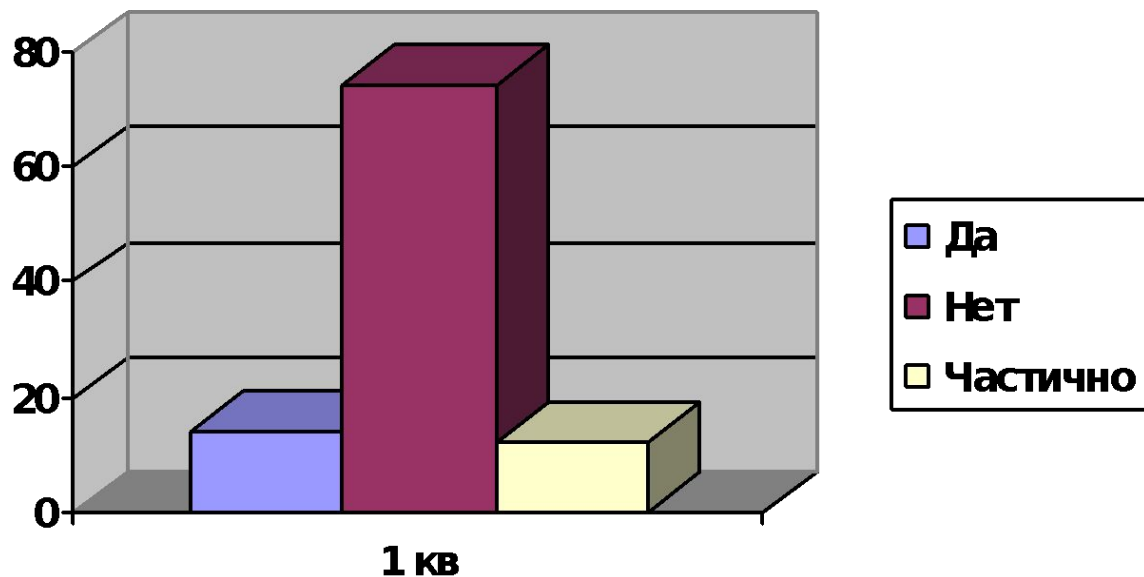


из 12% ответивших на первый вопрос «ДА», все основные права назвали:



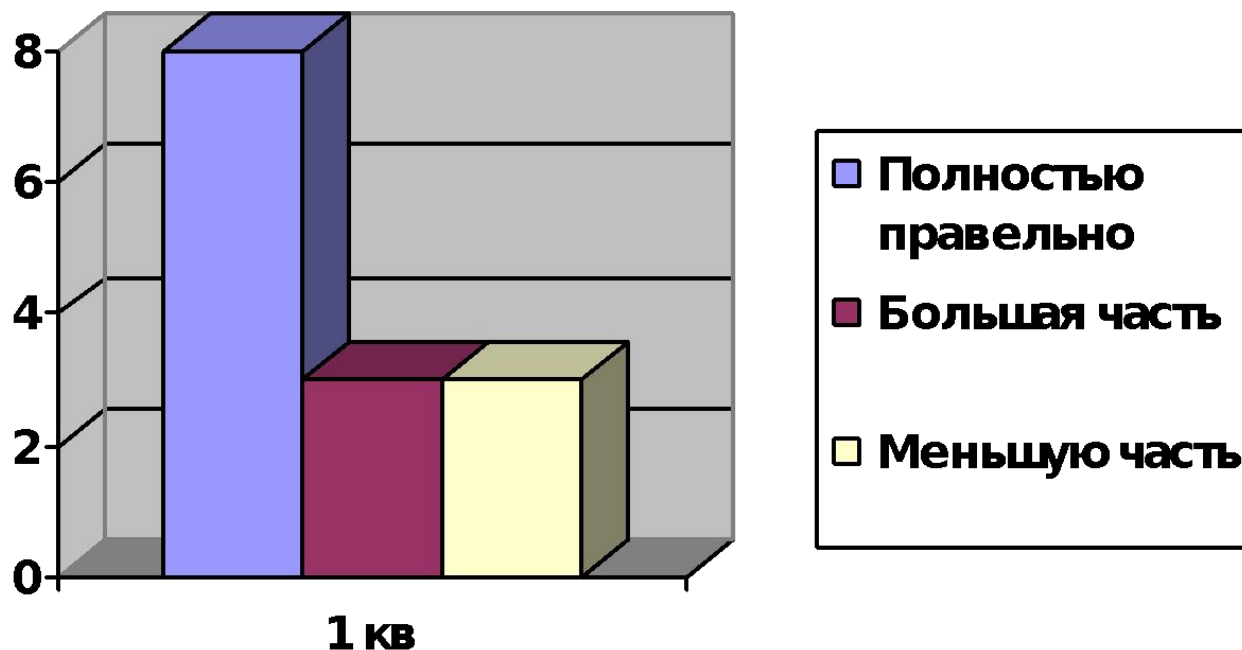


**Знаете ли вы, в какие организации вам необходимо обращаться в конкретной ситуации?**

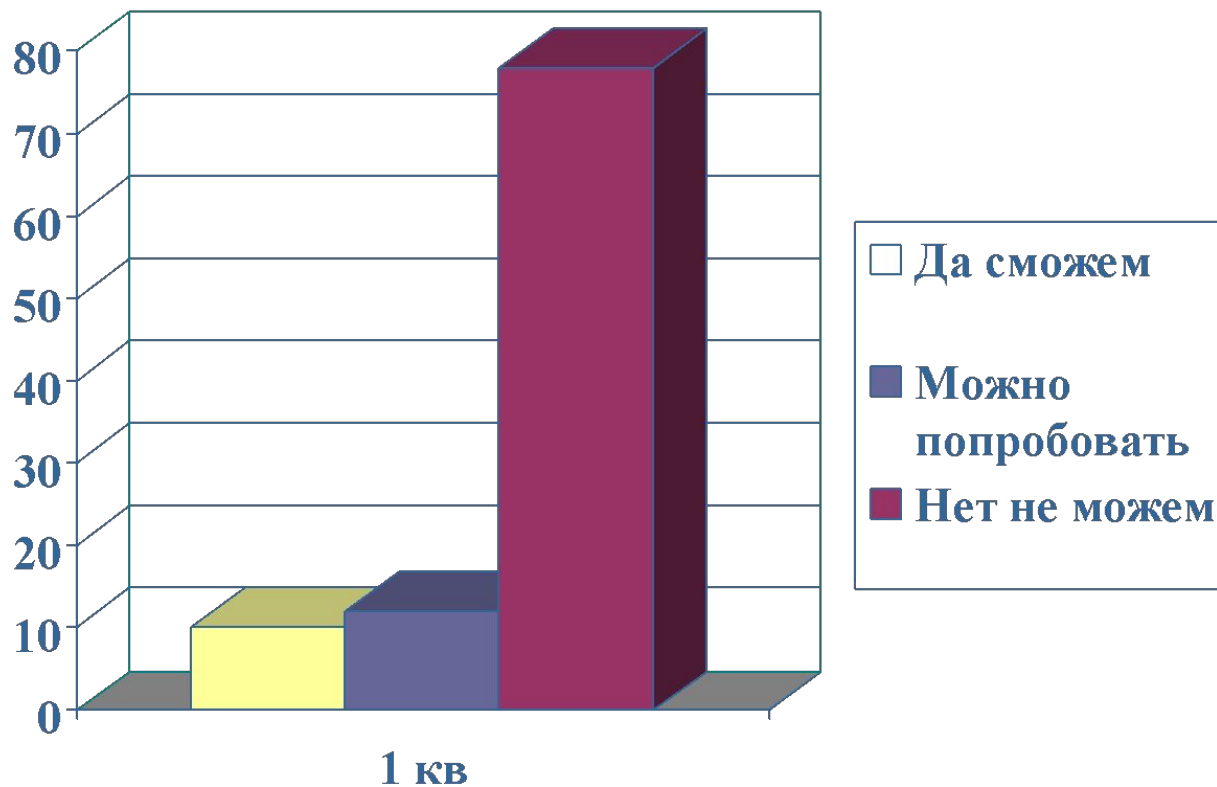




из 14% правильно определили в каждом случае куда им обращаться:



# Сможете ли вы составить претензию продавцу ?



# Эмпирическое исследование



**Всего в нашем опросе  
участвовало 215 человек**

<b>М - 48%</b>	<b>Ж - 52%</b>
----------------	----------------

**Участвовали потребители  
разных возрастов**

<b>14-21</b>	<b>22-35</b>	<b>36-50</b>	<b>Более 50</b>
<b>60 %</b>	<b>16%</b>	<b>17%</b>	<b>7%</b>



## Сталкивались с нарушением прав потребителей?

Сталкивались	Не сталкивались
83%	17%

## Как выходили из этой ситуации?

Договаривались с продавцом	Через специальные органы	Оставляли все как есть
29%	9%	62%

**Всегда ли вам удавалось отстаивать свои права как потребителя?**

<b>ДА</b>	<b>НЕТ</b>	<b>ИНОГДА</b>
<b>16%</b>	<b>51%</b>	<b>33%</b>





# Назовите, какие на ваш взгляд основные права потребителя?



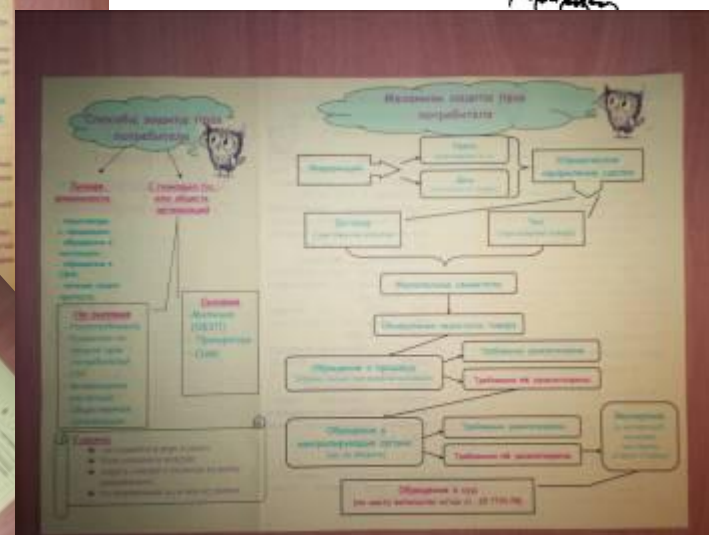
Клиент всегда прав	14%
Право на качественную продукцию	9%
Возврат товара при поломке	3%
Право на покупку	3%
Забрать деньги	3%
Вежливость со стороны продавца	4%
Просмотреть документы о товаре	2%
Покупать товар по цене на ценнике	2%
Не знаю	59%



## Назовите организации, куда обращаться в случае нарушения ваших прав как потребителя?

Директор магазина	8%
К родителям	3%
В милицию	10%
К продавцу	3%
В отдел по защите прав потребителя	12%
Суд	10%
Книга жалоб	1%
Не знаю	53%

**Цель:** выработать памятку по защите прав потребителей как средство более эффективной защиты пострадавшего потребителя.





# Проект: «Права потребителей – знаю, принимаю, действую»

## Этапы проекта:

I этап – информационно аналитический;

II этап – организация деятельности по созданию  
буклета;

III этап – презентация и распространение буклета.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

