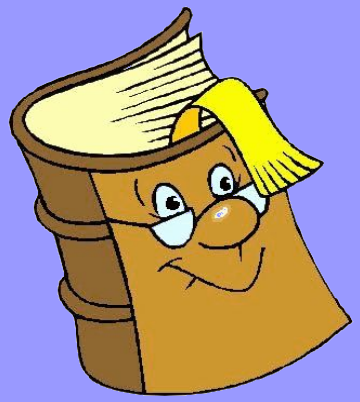
Защита прав потребителя

Защита прав потребителей



- Кто такие потребители ?
- Когда мы становимся потребителями ?
- Что мы потребляем ?
- Может ли потребитель воздействовать на продавца ?
- Кто такой продавец ?
- Надо ли защищать потребителя ?

Пирамида человеческих потребностей по А. Маслоу

Вторичные, приобретенные, духовные

5. Духовные потребности (самореализация, индивидуальность, совершенство)

4. Престижные потребности (в уважении коллег, признание значимости, высоком социальном статусе)

3. Социальные потребности(общение, дружба, любовь, семья, причастность к какой-то деятельности)

Первичные, врожденные,

материальные

2.Экзистенциальные потребности (защищенность, безопасность, уверенность в завтрашнем дне и т. д.)

1. Физиологические потребности (жажда, голод, сон, половое влечение, дыхание и т. д.)

Все мы - потребители

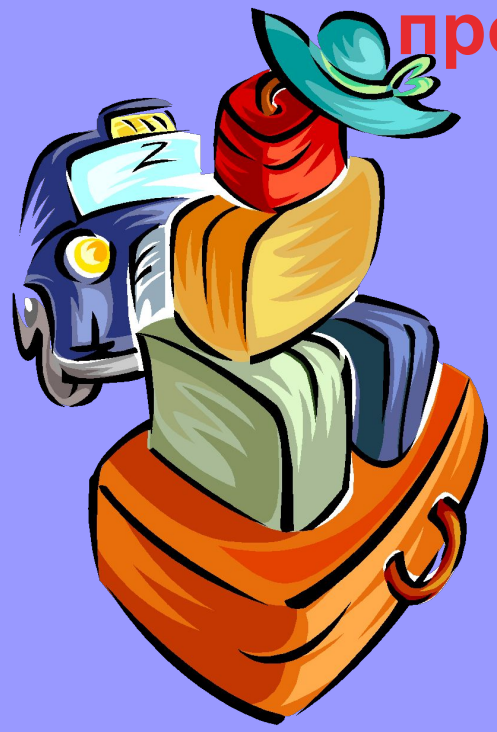
Потребитель – это гражданин, купивший или собирающийся купить товар (работу, услугу) для личных (бытовых) нужд. Потребителем считается тот гражданин, кто не посредственно этим товаром (услугой) пользуется.

Потребитель - главное действующее лицо на рынке

- Потребителю на рынке противостоит продавец, т.е. лицо, а чаще организация, предлагающая нам товары и услуги.
- У потребителя есть свобода выбора - где и что покупать. Продавец зависит от потребителя: если у него не будут покупать его товар, он может разориться.
- Продавец зависит от потребителя, он сильнее потребителя, он профессионал и у него больше денег. Потребитель не должен совершать ошибок при выборе товаров и услуг.
- Потребителя защищают : он сам, обычаи и закон. Но лишь от потребителей зависит, будет ли работать закон и какие сложатся обычаи.

Как товар находит потребителя

Торговля - это совокупность операций по покупке товаров у производителей и продаже их потребителям.

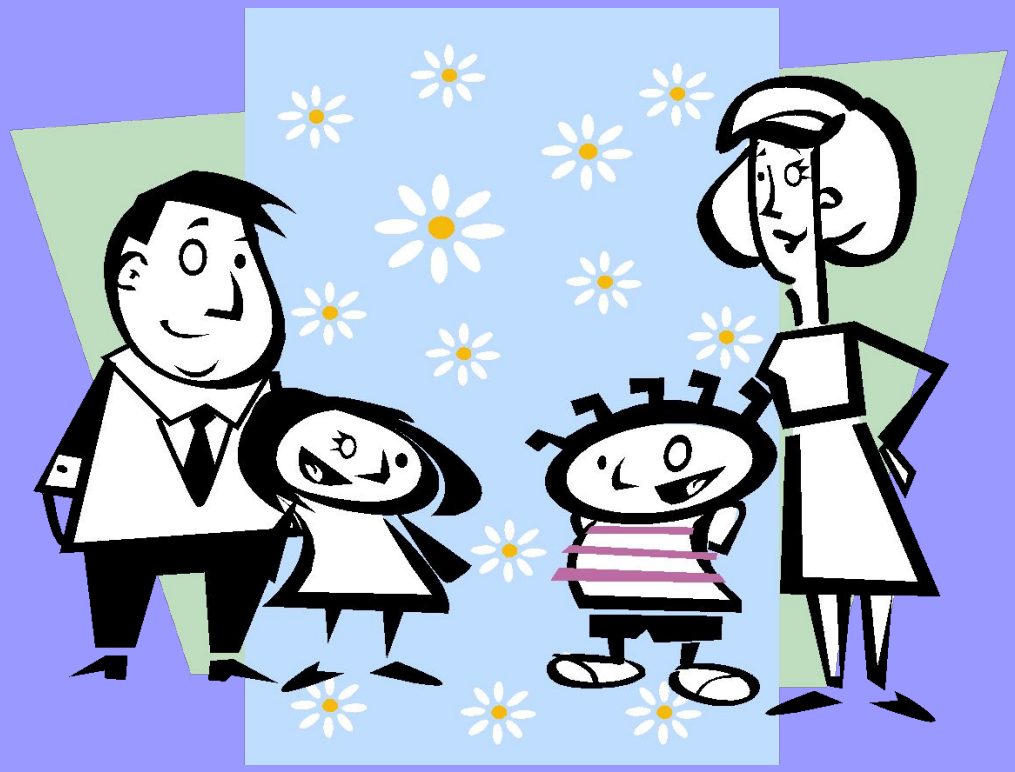


- Существует множество форм организации торговли, каждая из которых имеет свои плюсы и минусы.
- За тысячелетия существования торговли выработано множество способов заставить потребителя купить даже то, что ему не нужно.
- Разумный подход к выбору места покупки позволит вам найти оптимальное соотношение цены и качества товара.

Информация- это власть

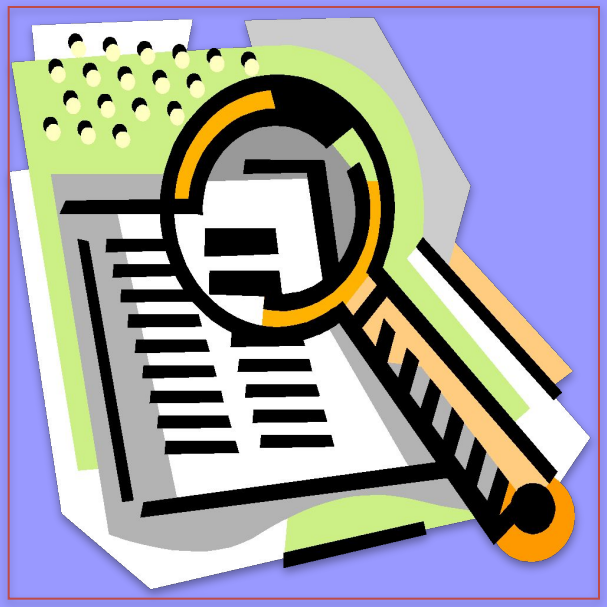
- Информация- это власть. Чем больше вы знаете, тем увереннее ведете себя на рынке, тем меньше шансов, что вы совершите неудачную покупку.
- Чем дороже вещь. Которую вы собираетесь приобрести, тем нужно о ней знать.
- Относитесь к получаемой информации разумно. Человек сам делает свой выбор.
- Пользуйтесь советами специальных изданий для потребителей. Они не заинтересованы в продвижении товаров и услуг конкурентных фирм, действительно независимы и дают объективную информацию.

Как читать этикетку товара



ЧТО МОЖНО ПРОЧИТАТЬ НА УПАКОВКЕ ТОВАРА

- Экологические символы
- Стандарты качества безопасности
- Состав продукта
- Правила пользования товаром
- Как не запутаться в размерах
- Зачем нужен штрих-код



Этика потребительского поведения

- Многих неприятностей можно было бы избежать, если бы и продавец, и потребитель нашли в себе силы вовремя вспомнить, что все равны в праве на уважение.
- «Общая культура неотделима от такого качества человека, доброжелательность» (академик Н.Н. Моисеев).
- Вежливость – простой, но очень эффективный способ облегчить нашу потребительскую жизнь.
- Даже если вас действительно обидели, не надо видеть в противоположной стороне врага. Любой спор лучше решать путём компромисса, чем войны.

Самозащита потребителя

- Заключая договор, вы должны понимать меру своей ответственности. Глупо постоянно надеяться на чью-то помощь, оправдывая собственную неграмотность отсутствием специальных знаний в сфере торговли и обслуживания. Помните, что ни один профессионал не сможет «защитить дурака от жулика».
- Самозащита потребителя состоит в том ,чтобы:
  - ✔ не допустить нарушений, а для этого надо тщательно контрагента и активно участвовать в заключении договора;
  - ✔ выбрать правильную тактику в самом начале конфликта и запастись доказательствами на случай, если закончить конфликт миром не удастся.
- Помните о пределах своей компетенции. Не надо заниматься самодеятельностью там, где требуется вмешательство профессионала.

Судебная защита

О чём надо помнить, обращаясь к юристу:

- **какие права вы имеете в сложившейся ситуации;**
- **каким законодательством эта ситуация регулируется;**
- **какие действия необходимо предпринять;**
- **какие расходы могут у вас возникнуть.**

Если юрист составляет для вас документы, обязательно интересуйтесь:

- **куда и каким образом (лично или по почте) документы необходимо направить;**
- **что делать, если документы у вас не примут.**
- **сколько потребуется экземпляров;**

Несколько советов

- Обращайтесь за юридической помощью не тогда, когда ваши права уже нарушены,

а когда есть реальная возможность предотвратить их нарушение.

- Беседуйте с юристом, как с врачом. Чем больше фактов вы ему сообщите тем легче

ему будет защитить ваши интересы.

- Подумайте, реальны ли ваши требования. Может быть, лучше оставить затею

проучить ответчика. Ведь суд - это малоприятная процедура.

- Чтобы добиться успеха в судебном разбирательстве, н ать некие

процессуальные тонкости, необходимые для судебного п ть уверенным

в своей правоте. Поэтому лучше обратиться к адвокату и у аши

требования соответствуют действующему законодательс

Защищайтесь!