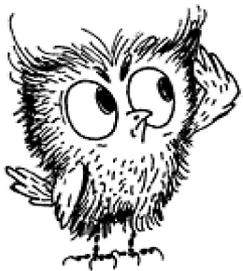


Мы рады Вас приветствовать!





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

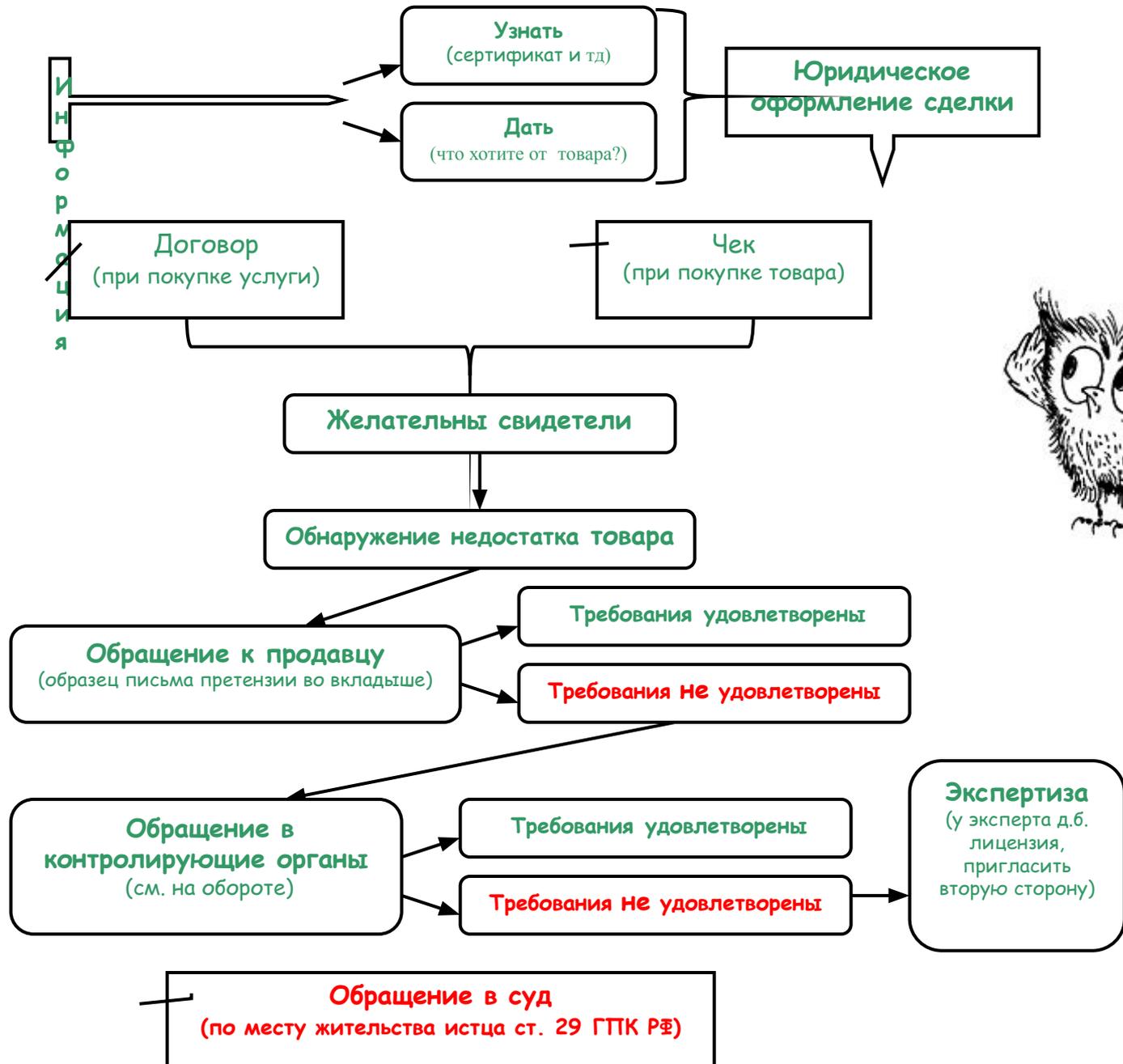
- Роспотребнадзор
- Комиссии по защите прав потребителей
- СЭС
- Ветеринарная инспекция
- Общественные организации

Силовые

- Милиция (ОБЭП)
- Прокуратура
- Суды



Механизм защиты прав потребителей





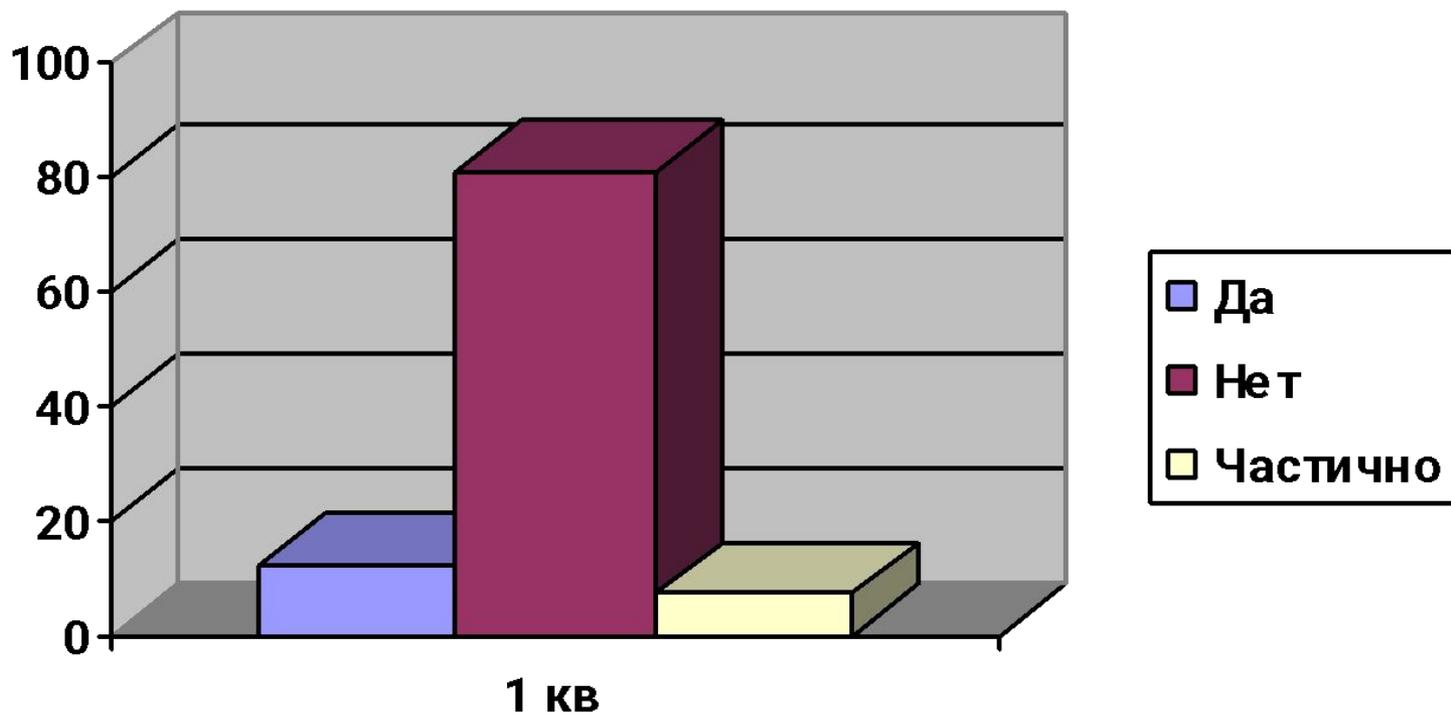
Основные понятия

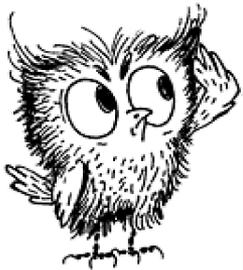
- *Продавец* – это организация или предприниматель реализующий товары потребителям;
- *Изготовитель* – организации производящие товары для реализации потребителям;
- *Потребитель* – это приобретатель (потенциальный приобретатель) товара или услуги для личных нужд.



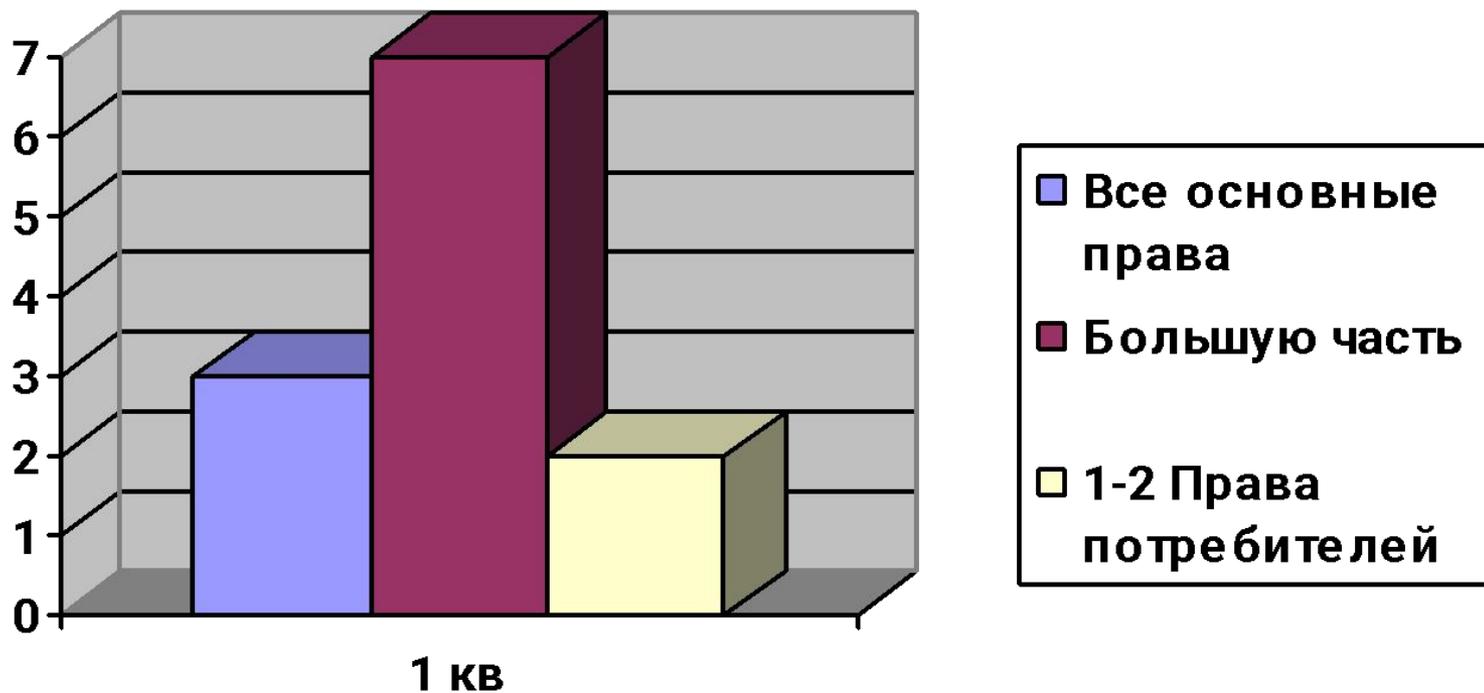
Изучение статистических материалов

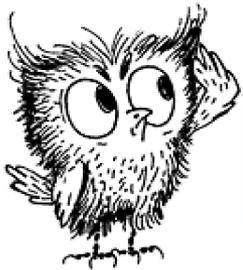
Знаете ли вы основные права и обязанности потребителей?



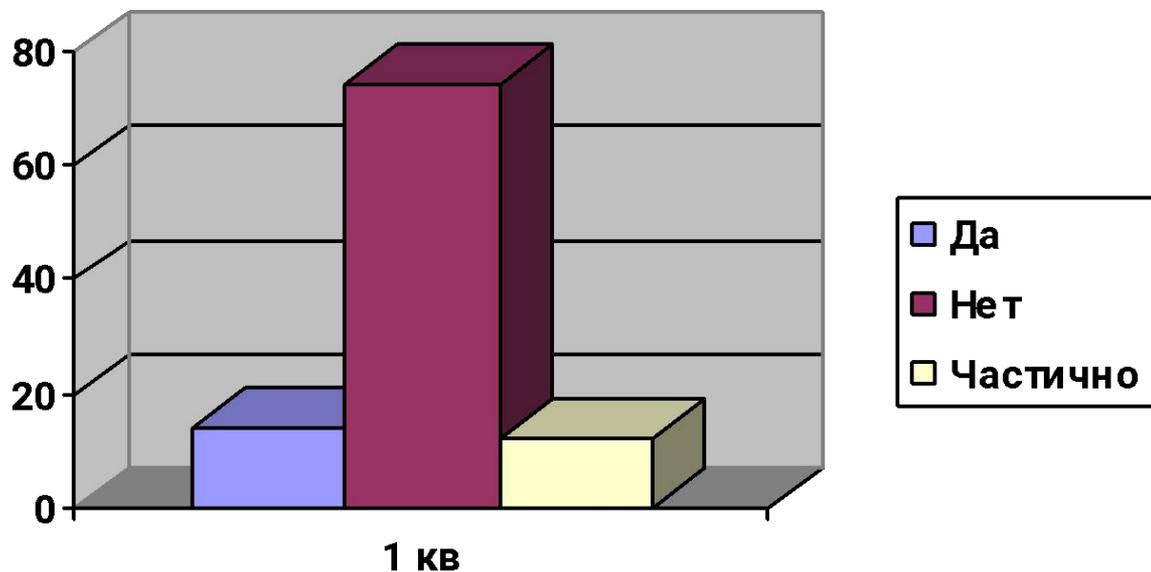


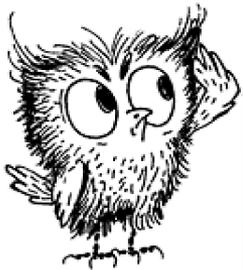
из 12% ответивших на первый вопрос «ДА», все основные права назвали:



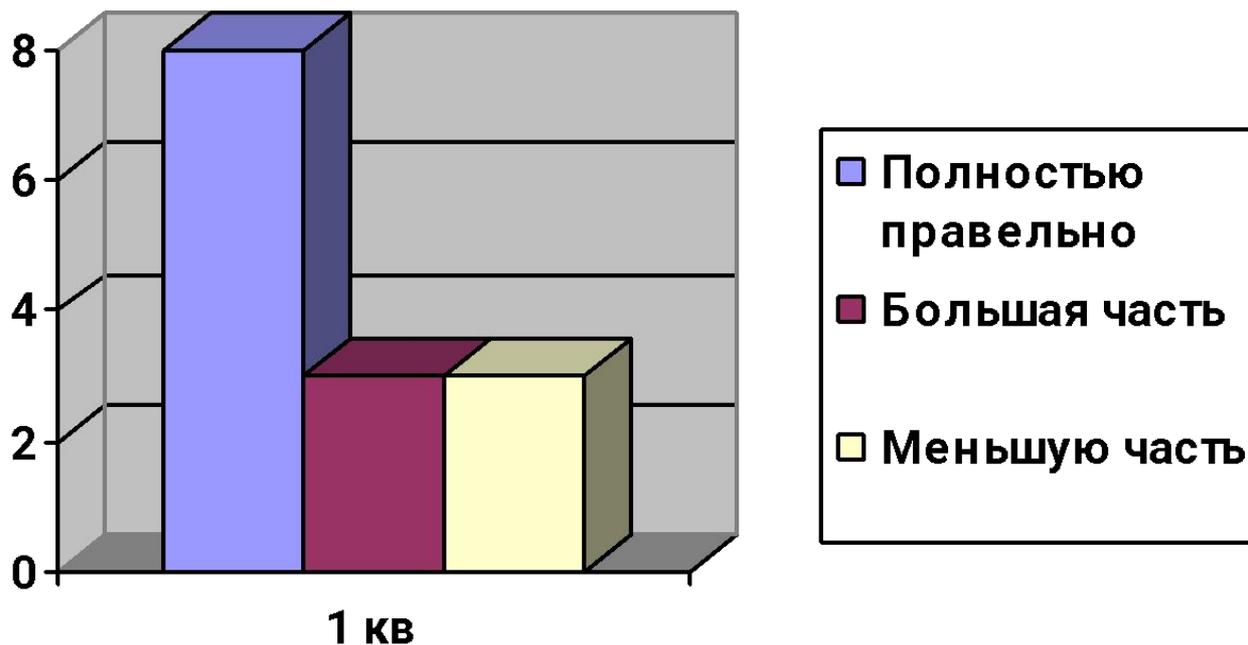


Знаете ли вы, в какие организации вам необходимо обращаться в конкретной ситуации?

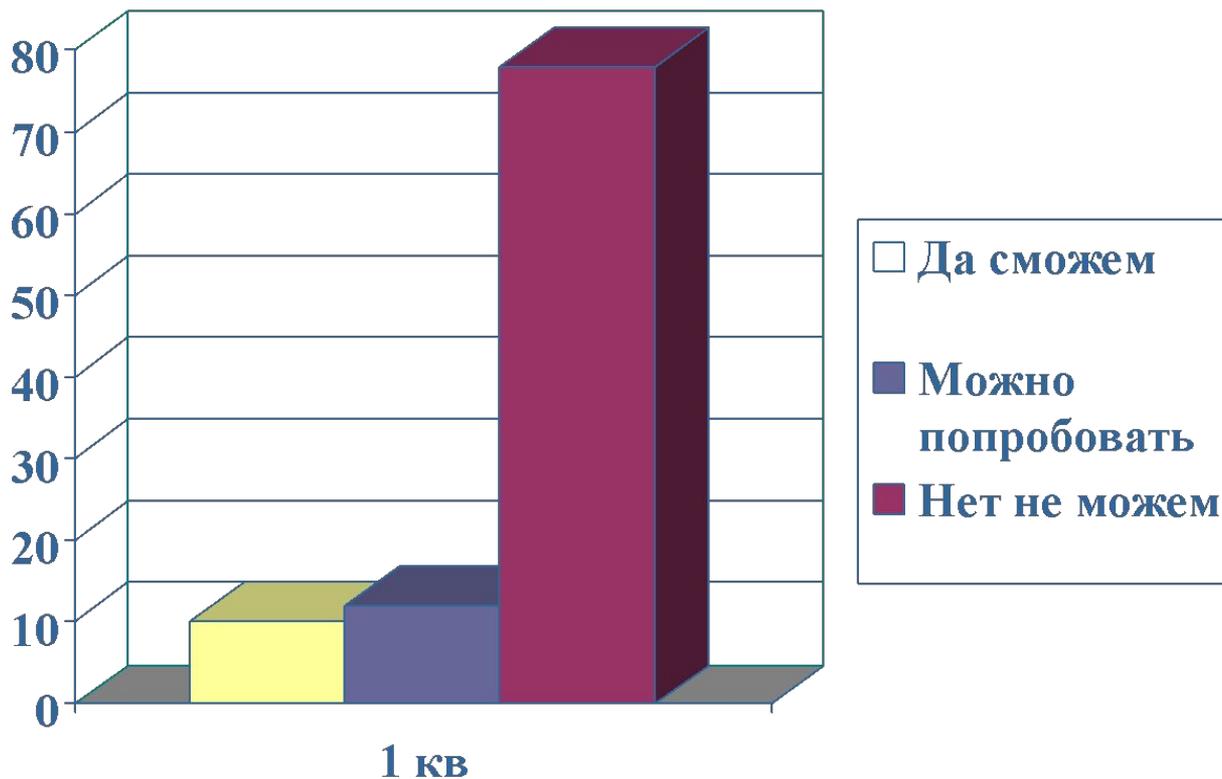




из 14% правильно определили в каждом случае куда им обращаться:



Сможете ли вы составить претензию продавцу ?



Эмпирическое исследование



**Всего в нашем опросе
участвовало 215 человек**

М - 48%	Ж - 52%
----------------	----------------

**Участвовали потребители
разных возрастов**

14-21	22-35	36-50	Более 50
60 %	16%	17%	7%



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?

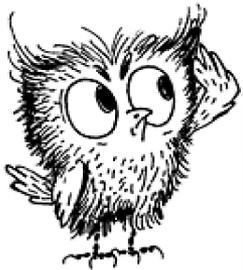
ДА	НЕТ	ИНОГДА
16%	51%	33%



Назовите, какие на ваш взгляд основные права потребителя?



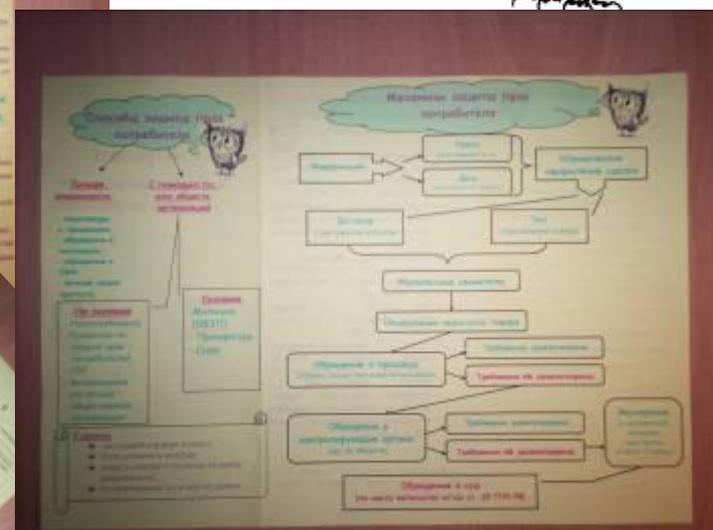
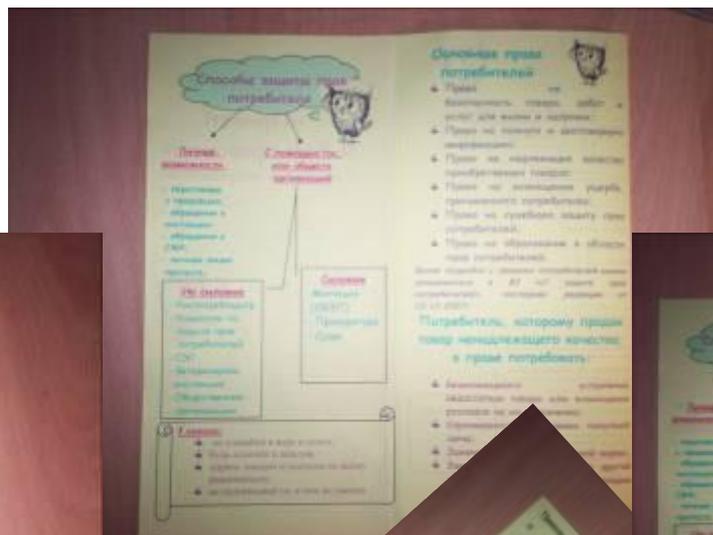
Клиент всегда прав	14%
Право на качественную продукцию	9%
Возврат товара при поломке	3%
Право на покупку	3%
Забрать деньги	3%
Вежливость со стороны продавца	4%
Просмотреть документы о товаре	2%
Покупать товар по цене на ценнике	2%
Не знаю	59%

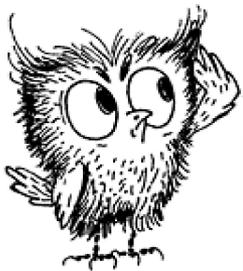


Назовите организации, куда обращаться в случае нарушения ваших прав как потребителя?

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!

