

Авторы: ученики 10 класса  
Марина Астапович и  
Богдан Тырько

# На чьей стороне закон?

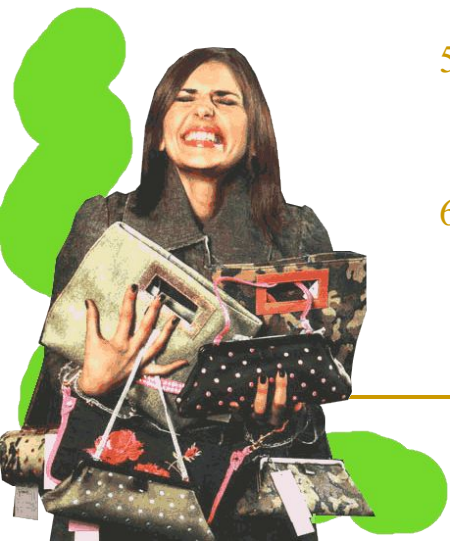
Авторы: ученики 10 класса  
Марина Астапович и  
Богдан Тырько

- 
- ✓ **ПРОБЛЕМА:** соблюдается ли закон «О правах потребителей»?
  - ✓ **ГИПОТЕЗА:** отстаивать свои права практически невозможно.



# План исследования:

1. Найти закон «О защите прав потребителей»;
2. Изучить этот закон;
3. Опросить 7 человек на наличие в их жизни случаев нарушения их прав как потребителей;
4. Оформить результаты в виде презентации;
5. Проанализировать ответы опрошенных;
6. Сделать выводы.



---

# Мы нашли закон «О защите прав потребителей»

Полную версию закона вы можете прочесть на этом сайте в сети Internet:

<http://www.reclama.su/viewtopic.php?t=183>



# Опрос потребителей

Женщина 43 года

## Ситуация:

Купила сапоги и через 2 недели оторвалась подошва на одном сапоге.

## Действия:

поехала на рынок и сразу пошла в администрацию, там написала заявление на продавца, и потом вместе с администратором пошла к продавцу. Не имея даже чека (потому что продавец его не дал) было предложено два варианта: либо продавец ремонтирует за свой счет, либо просто возвращает деньги.

## Итог:

деньги были возвращены.



# Опрос потребителей

**Молодой человек 24 года**

**Ситуация:**

Купил диск с музыкой. Но на домашнем компьютере он не читался, проверялся на других компьютерах, но то же самое.

**Действия:**

Поехал в магазин (был чек).

**Итог:**

Плохой диск обменяли на хороший.



# Опрос потребителей

**Женщина 37 лет**

**Ситуация:**

Купила туфли, через неделю отпала набойка, и сильно начал шататься каблук.

**Действия:**

поехала в магазин, был чек, коробка от туфель. Сначала взяли туфли на экспертизу, там решили сделать ремонт за счет магазина. Через небольшой срок опять сильно начал качаться каблук.

**Итог:**

были возвращены деньги.





# Опрос потребителей

**Девушка 21 год**

**Ситуация:**

Купила дубленку, приехала домой, оказалось, что фасон не подходит.

**Действия:**

поехала в магазин на следующий день, был чек, был договор, в котором было указано, что претензий по фасону, размеру, цвету изделия у покупателя не имеется.

**Итог:**

обменяли дубленку на другую (подходящего цвета и фасона).





# Опрос потребителей

**Молодой человек 25 лет**

**Ситуация:**

Купил френч на оптовом рынке, якобы кожаный. Френч оказался не кожаным.

**Действия:**

поехал на оптовый рынок. Чека не было.

**Итог:**

После обращения в администрацию рынка молодому человеку были возвращены деньги.



# Опрос потребителей

**Молодой человек 23 года**

**Ситуация:**

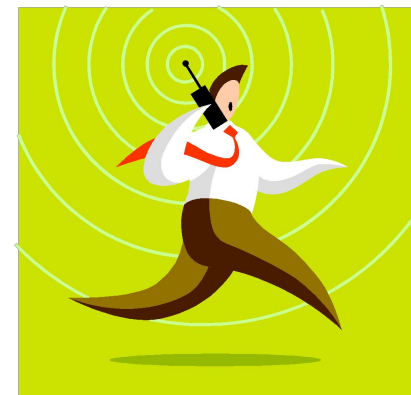
Купил сотовый телефон в магазине. Через 1,5 недели он сломался.

**Действия:**

поехал в магазин, был чек, была гарантия. Телефон забрали на ремонт в Москву. И обещали вернуть через 21 день. По истечении этого срока телефон так и не вернули. Молодой человек написал письмо директору магазина с претензиями о том, что телефон до сих пор не вернули и не дали никакого взамен на время ремонта.

**Итог:**

телефон вернули через 2 месяца.



# Опрос потребителей

**Девушка 21 год.**

**Ситуация:**

Купила сотовый телефон. Через пол месяца вышла из строя встроенная фотокамера.

**Действия:**

Пошла в магазин, был чек, была гарантия. В гарантии значилось, что телефон должен быть отремонтирован в течение трех дней или дан другой телефон взамен на время ремонта. Продавец предложил забрать аппарат на ремонт в Москву, обещая вернуть его не ранее как через месяц. Девушка показала продавцу вышеуказанный пункт гарантии.

**Итог:**

В быстром ремонте и телефоне взамен на срок длительного ремонта девушке было отказано в грубой форме. Девушка не стала сдавать телефон в ремонт.



# Анализ проведенного опроса

Рассмотрено ситуаций (7)

требования  
потребителей  
были  
выполнены (5)

права  
потребителей  
были  
нарушены (2)

Потребитель  
предпринимал  
активные  
действия

Потребитель  
не стал  
ничего  
предпринима  
ть



# Анализ проведенного опроса

ситуа  
ции  
(6 шт)

Связаны с  
предметами  
Одежды (4)

Связаны с  
техникой (2)

Реше  
ние в  
польз  
у  
потре  
бител  
Реше  
ние

не  
в  
польз  
у  
потре  
бител

я



---

## Выводы:

В большинстве областей нашей жизни, связанных с предметами одежды, закон «О защите прав потребителей» соблюдается, в области же высоких технологий данный закон зачастую нарушается.

**Главное – это действовать и проявлять упорство, именно тогда потребитель сможет добиться реализации своих прав.**

Мы действительно увидели, что даже при потере чека и гарантии потребитель имеет такие же права, как если бы данные документы были у него в наличии.

И теперь на вопрос: «на чьей стороне закон?» мы с уверенностью можем ответить: «закон на стороне потребителя!»

---

---

# Литература:

1. Закон о защите прав потребителей (текст новой редакции) :Общество защиты правт потребителей // <http://www.autoparitet.ru/index-pravo-zakon.php>
-