

The background is a collage of three images. The top image shows a busy store with people, including a woman in a purple top and a man in a yellow shirt. The bottom-left image shows a woman holding a large, wrapped gift. The bottom-right image shows a woman holding a sign that says "MUCH?".

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:

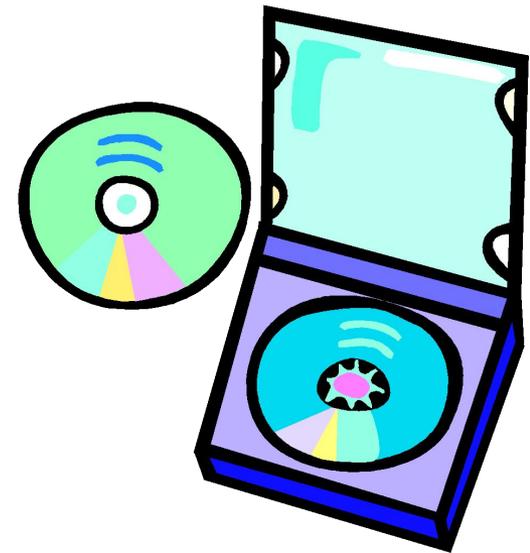
Купил диск с музыкой. Но на домашнем компьютере он не читался, проверялся на других компьютерах, но то же самое.

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 прав потребителей // <http://www.autoparitet.ru/index-pravo-zakon.php>
-