

Государственное профессиональное образовательное учреждение
«Новокузнецкий техникум строительных технологий и сферы
обслуживания»

Работа на областной конкурс «Финансовая грамотность в ПОО»

Номинация: «Лучшая методическая разработка урока по финансовой грамотности»

Методическая разработка учебного занятия

Применение Федерального закона «О защите прав потребителей»

Авторы: Басова Светлана
Геннадьевна, преподаватель,
Беянина Елена Лазаревна,
методист.

Новокузнецк 2022

АННОТАЦИЯ

Методическая разработка учебного занятия по теме «Применение Федерального закона «О защите прав потребителей»» выполнена на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) и рекомендаций по проектированию и проведению современного урока.

Разработка апробирована в ГПОУ «Новокузнецкий техникум строительных технологий и сферы обслуживания», преподавателем Басовой С.Г. проведен открытый урок в группе КТ-20 в январе 2021 года. Разработка размещена в локальной информационной сети техникума.

Цель методической разработки - описание опыта использования модели «перевернутый класс» при проведении учебного занятия. Актуальность урока заключается в использовании модели смешанного обучения и групповой работы студентов при решении практико-ориентированных заданий.

Практическая значимость разработки в том, что она содержит конкретные материалы, представляющие интерес для преподавателей, использующих в своей работе активные и интерактивные методы обучения, в том числе для формирования у обучающихся основ финансовой грамотности.

Методическая разработка включает в себя технологическую карту учебного занятия, конспект и все необходимые дидактические материалы.

Данная разработка может быть использована преподавателями профессиональных образовательных организаций для повышения компетентности обучающихся в области финансовой грамотности как на учебных занятиях, так и при организации внеурочной деятельности.

СОДЕРЖАНИЕ

Введение.....	4
1. Методический комментарий к учебному занятию	6
2. Технологическая карта учебного занятия	8
3. Конспект учебного занятия.....	12
Заключение	14
Список источников	15
Приложения	16

ВВЕДЕНИЕ

Изменения, происходящие во всех сферах жизни, бросают вызов и системе образования, требуя от нее «шагать в ногу». Для ответа на этот вызов нужно понять, каким требованиям должны соответствовать участники образовательного процесса – и те, кто учит, и те, кто учится. Примером таких требований являются стандарты международного общества содействия технологиям в образовании (International Society for Technology in Education).

Обновленный стандарт для студентов содержит множество требований: студенты должны использовать в процессе обучения технологические инструменты, а также «персонализировать учебное пространство для углубления знаний», студенты должны понимать специфику обучения в цифровом мире и действовать только безопасными и законными методами, при изучении материала студент должен мыслить критически, важно не только изучить существующие материалы, но и уметь «решать проблемы путем создания новых решений».

Наиболее эффективно реализовать эти требования позволяет модель «перевернутого класса».

«Перевернутый класс» – модель смешанного обучения. Она предполагает предварительное знакомство обучающихся с теоретическими основами темы до урока, при выполнении домашнего задания. Таким образом, освоение нового материала студентом происходит в самостоятельной домашней работе на основе электронных ресурсов, подобранных или созданных преподавателем, а отработка и закрепление – на уроке. При этом наиболее трудные вопросы по-прежнему обсуждаются в аудитории коллективно, но большая часть урока отводится на практическую деятельность, в ходе которой требуется применить полученные знания для решения расчетных или творческих задач, выполнения упражнений.

Актуальность модели «перевернутый класс» заключается в изменении привычных стереотипов организации занятия. Благодаря ее использованию экономится время на объяснение материала, упрощается использование уровневой дифференциации в одной группе, появляется возможность использовать электронные образовательные ресурсы сети Интернет, возникает возможность перейти к заданиям, связанным с применением знаний, анализом, синтезом, оценкой, создает условия, обеспечивающие развитие регулятивных, коммуникативных, познавательных универсальных учебных действий.

Цель методической разработки - описание опыта использования модели «перевернутый класс» на примере практико-ориентированного занятия по теме «Применение Федерального закона «О защите прав потребителей»».

Практическая значимость разработки учебного занятия в том, что она содержит конкретные материалы, представляющие интерес для преподавателей, использующих в своей работе активные и интерактивные методы обучения, в том числе для формирования у обучающихся основ финансовой грамотности.

Методическая разработка включает в себя: введение, в котором описывается цель, назначение разработки, обосновывается ее актуальность; методический комментарий, где указаны значимость темы, методы обучения, ожидаемые результаты; технологическую карту занятия, которая содержит все основные этапы урока, основные виды деятельности как студентов, так и преподавателя; конспект занятия; заключение; список источников; приложения, конкретизирующие урок.

Методическая разработка занятия выполнена на основе ФГОС СПО по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям).

Материалы разработки предназначены для проведения занятия в учебной группе второго курса.

Методическая разработка была апробирована на открытом уроке в техникуме при проведении недели цикловой методической комиссии.

1. МЕТОДИЧЕСКИЙ КОММЕНТАРИЙ К УЧЕБНОМУ ЗАНЯТИЮ

Данный урок входит в состав МДК.03.02 Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров. Содержание междисциплинарного курса важно для освоения студентами, так как формируемые знания и умения будут применимы как в профессиональной деятельности, так и в жизни в целом.

Выбранный тип урока - урок закрепления знаний и формирования умений и способов деятельности – позволяет решить поставленную цель (повторить знания и отработать практические умения по теме) и задачи, достичь планируемых результатов.

Проведение учебного занятия с использованием модели «перевернутый класс» позволяет реализовать практико-ориентированную направленность в обучении, что способствует формированию умений и навыков, основы профессиональных компетенций.

Суть модели «перевернутого класса» заключается в том, что теоретический материал студенты изучают самостоятельно дома, а отработка и закрепление организовано на уроке. При этом наиболее трудные вопросы по-прежнему обсуждаются в аудитории коллективно, но большая часть урока отводится на практическую деятельность, в ходе которой требуется применить полученные знания для решения расчетных или творческих задач, выполнения упражнений.

Задача преподавателя - подготовить качественный образовательный контент для самостоятельного ознакомления с теорией в домашней работе. В данной разработке материалы составлены преподавателем самостоятельно. Они учитывают особенности программы, ориентируются на потребности и запросы студентов. Чтобы организовать выполнение домашнего задания, была использована система дистанционного обучения Moodle, так как студенты работают в ней с первого курса. Ресурс позволяет создать беседу, давать пояснения, задавать вопросы и получать на них ответы.

Также в системе дистанционного обучения была размещен тест с вопросами по предложенному материалу, по результатам опроса группа была разделена на 4 подгруппы (1-лучшие показатели усвоения материала, 2,3-средние, 4 – худшие). Работая с тестом, студент получает обратную связь с информацией о правильных и неправильных ответах, может видеть, где именно он ошибся, и отреагировать на ситуацию, если необходимо, например, еще раз просмотрев видеоролик. Кроме того, преподаватель может использовать опцию комментирования, в этом случае студент получит пояснения, почему выбранный им ответ является неправильным, что он не учел, на что стоит обратить внимание в будущем.

Учебное занятие рассчитано на 45 минут. На уроке студенты работали в подгруппах согласно распределению по итогам опроса.

Для каждой подгруппы был продуман индивидуальный маршрут работы на уроке. Задания для маршрута могут быть самыми разными. Нами

для маршрута были выбраны следующие задания: выполнить тест, заполнить претензию, решить ситуационную задачу, что позволяет разнообразить деятельность студентов на уроке.

При решении тестовых заданий особое внимание и помощь преподавателя уделяются более слабой подгруппе, остальные выполняют задание самостоятельно. В дальнейшем, особой помощи для более слабой подгруппы не планируется. Проверка выполнения тестовых заданий осуществляется с помощью презентации, путем оценки результатов соседними подгруппами.

Второе задание – оформление претензии, дана ситуационная задача, по которой нужно оформить бланк претензии, задание для всех групп одинаковое.

Третий вид заданий на маршруте – решение ситуационных задач, студентам необходимо не только предложить решение ситуационной задачи, но и обосновать свое решение, опираясь на Федеральный закон «О защите прав потребителей». Данное задание для каждой группы было индивидуальное, согласно их начальному распределению.

Таким образом, на уроке организована работа в малых группах (по 6 человек). Для оперативного взаимодействия с преподавателем в каждой команде выбирается капитан. Для выбора капитана можно предложить следующие способы: случайный выбор (с использованием жетонов), назначение преподавателем, выбор через голосование участников группы, самовыдвижение и т.д.

Ресурсы, необходимые для проведения урока, перечислены в технологической карте. Список источников включает в себя источники, использованные для данной разработки, а также источники, которые помогут обучающимся успешно подготовиться к занятию.

Все необходимые для проведения урока материалы размещены в Приложениях.

2. ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ

Специальность	38.02.04 Коммерция (по отраслям)	
Учебная дисциплина/МДК	МДК.03.02 Товароведение продовольственных и непродовольственных товаров	
Тема/раздел	Применение Федерального закона «О защите прав потребителей»	
Междисциплинарные связи	Предшествующие учебные дисциплины/МДК	Последующие учебные дисциплины/МДК
	Экономика	Экономика организации
Формируемые компетенции	Общие компетенции	Профессиональные компетенции
	<p>ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество,</p> <p>ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности</p> <p>ОК 6. Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.</p>	<p>ПК 3.8. Работать с документами по подтверждению соответствия, принимать участие в мероприятиях по контролю</p>
Цель учебного занятия	Используя модель «перевернутый класс», закрепить знания и отработать практические умения по теме.	

	Образовательная	Развивающая	Воспитательная
Задачи учебного занятия	- закрепить знания обучающихся по закону «О защите прав потребителей», применить знания при решении ситуационных задач.	- продолжить развитие умения выделять главное и обобщать информацию, - развивать познавательный интерес к изучению дисциплины, - совершенствовать коммуникативные способности обучающихся.	- продолжить формировать умение коллективного обсуждения информации и принятия решений в условиях ограниченного времени.
Тип урока	Урок закрепления знаний и формирования умений и способов деятельности.		
Планируемые образовательные результаты	Усвоенные знания		Освоенные умения
	Знание основных положений ФЗ «О защите прав потребителей»		Применение нормативно-правовой документации при решении ситуационных задач
Уровень освоения	2		
Технологии и методы обучения	Смешанное обучение, модель «перевернутый класс», технология организации групповой учебной деятельности		
Формы организации учебной деятельности обучающихся на уроке	Групповая		
Организация образовательного пространства урока	Ресурсы учебного занятия		
	Материально-техническое обеспечение	Учебно-методическое обеспечение	Электронные информационные ресурсы
	Компьютер, проектор	Презентация для самостоятельной работы студентов по теме «ФЗ «О защите прав потребителей». Тест в системе дистанционного обучения. Презентация для урока, с ответами и решениями по каждому заданию. https://mdl.ntstiso.ru/course/view.php?id=19 (логин: student пароль: 123) Задания на маршрутах. Маршрутные листы для команд. Листы для записей, ручки.	Указаны в списке источников.

СОДЕРЖАНИЕ И ТЕХНОЛОГИЯ ПРОВЕДЕНИЯ УРОКА

Этапы урока	Деятельность преподавателя, ее содержание, методы и приемы	Деятельность обучающихся, ее содержание, формы и методы	УМО, ИКТ	Планируемые результаты (компоненты ПК и ОК)		
				знать	уметь	владеть
Самостоятельная работа дома						
Самостоятельная работа	Разрабатывает материал для самостоятельной работы студентов, тест. Консультирует по возникающим вопросам. По результатам опроса разбивает группу на подгруппы.	Работают над изучением материала, проходят тест.	Презентация, тест в системе дистанционного обучения https://mdl.ntstiso.ru/course/view.php?id=19 (логин: student пароль: 123)	Знание основных положений ФЗ «О защите прав потребителей»	- организовать самостоятельную работу по изучению теории (ОК 2); - умения выделять главное и обобщать информацию (ОК 5)	

Учебное занятие						
Организационный момент	Приветствует обучающихся, определяет цель урока, мотивирует их на участие в групповой работе по маршрутам, формирует команды.	Демонстрируют готовность к учебной деятельности. Делятся на 6 команд, выбирают капитана.	Презентация		- организовывать собственную деятельность (ОК2)	
Продуктивная самостоятельная деятельность по маршрутам	Инструктирует обучающихся. Объявляет начало работы по маршрутам и регламентирует время. Выдает и принимает маршрутные листы, оценивает прохождение каждого задания. Организует проверку выполнения каждого задания.	Выполняют задания, указанные в маршрутном листе. Проводят взаимопроверку. При необходимости отвечают на дополнительные вопросы.	Презентация, задания на маршрутах, маршрутные листы	Знание основных положений ФЗ «О защите прав потребителей»	- организовывать собственную деятельность (ОК2); - заполнять претензию, используя нормативные документы (ПК.3.8)	- навыки взаимодействия в команде (ОК6)
Рефлексия деятельности на уроке	Организует рефлексию в форме беседы. Подводит итоги занятия.	Проводят взаимопроверку последнего задания, оценивают результаты работы. Отвечают на вопросы, делают выводы о результатах совместной работы.	Презентация		анализировать собственную деятельность и делать выводы (ОК2).	

3. КОНСПЕКТ УЧЕБНОГО ЗАНЯТИЯ

1. Организационный момент - 3 минуты

Преподаватель. Здравствуйте, студенты! Сегодня мы продолжим работу с Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Каждый потребитель имеет право на:

1. Право на качество.
2. Право на безопасность.
3. Право на информацию.
4. Право на возмещение ущерба.

Законодательство защищает права и определяет механизмы реализации этой защиты. Вам как будущим коммерсантам особо важно знание закона, так как именно вы будете нести ответственность за соблюдение прав потребителей.

Цель нашего урока: закрепить знания и отработать практические умения по теме «Применение Федерального закона «О защите прав потребителей»».

К сегодняшнему уроку на самостоятельное изучение вам был дан материал, сформированный на основе Федерального Закона «О защите прав потребителей», по изученному материалу был проведен опрос, по результатам которого были сформированы 4 группы.

Для каждой группы разработан свой маршрут, состоящий из трех заданий. По результатам прохождения задания каждая группа получает оценки, результаты которых учитываются при выставлении оценки за урок.

Обучающиеся. Рассаживаются согласно разделению по группам, выбирают капитана.

2. Работа по маршрутам (37 мин)

Преподаватель.

Первое задание маршрута - теоретическое, необходимо ответить на вопросы теста, время на выполнение 5 минут.

Преподаватель осуществляет контроль за выполнением задания, оказывает помощь в выполнении задания первой группе. Проведение контроля выполнения с использованием фронтального опроса и презентации.

Обучающиеся. Отвечают на вопросы теста, обмениваются ответами с соседней группой, осуществляют взаимопроверку, выставляют оценку за первое задание.

Преподаватель.

Второе задание маршрута – заполнение претензии, необходимо заполнить бланк претензии, используя данные ситуационной задачи, время на выполнение - 7 минут.

Проведение контроля выполнения путем сравнения с шаблоном и обсуждения ошибок.

Обучающиеся. Заполняют претензию, обмениваются заполненными претензиями с соседней группой, осуществляют взаимопроверку, выставляют оценку.

Преподаватель.

Третье задание маршрута – решение ситуационной задачи, необходимо решить задачу и обосновать решение, используя Федеральный закон «О защите прав потребителей», время на выполнение - 10 минут.

Преподаватель проводит оценку защиты решения задачи, комментирование и выставление оценок.

Обучающиеся. Решают задачу, аргументируют свое решение. Капитан группы или любой другой представитель группы презентует решение, отвечает на вопросы преподавателя и членов других групп.

Далее результаты прохождения всех локаций суммируются и заносятся в протокол. Средняя оценка по результатам выполнения всех заданий выставляется в журнал.

3. Рефлексия деятельности на уроке - 5 минут

Преподаватель

Необходимо дополнить облако «тегов», которые представлены на слайде презентации

сегодня я узнал...

было трудно...

я понял, что...

я научился...

я смог...

было интересно узнать, что...

Обучающиеся Каждый студент выбирает по 1-2 предложения и заканчивает их, 1 студент от группы зачитывает свой тег.

Преподаватель подводит итог: Сегодня мы повторили основные положения Федерального закона «О защите прав потребителей», научились заполнять претензии, научились применять закон в жизненных ситуациях.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Устанавливаемые федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования требования к результатам обучения вызывают необходимость изменения технологии организации обучения, в котором студент становится активным участником учебной деятельности, а преподаватель - направляющим звеном. Новые условия организации обучения должны не только учитывать скорость информационного потока, но и быть нацеленными на развитие у студентов навыков критического анализа информации, планирования своей деятельности и эффективного воплощения идей. Из пассивного потребителя информации студент должен стать добытчиком, исследователем. Один из путей организации – смешанное обучение, синтез классно-урочной системы и дистанционного обучения.

При разработке урока была использована модель смешанного обучения «перевернутый класс», были учтены требования к современному уроку, требования к результатам освоения учебного материала, уровень подготовленности студентов.

При составлении технологической карты урока были согласованы цели, задачи и виды деятельности, оптимально распределено время, использованы различные виды заданий.

Урок был проведен в учебной группе КТ-20 по специальности 38.02.04 Коммерция (по отраслям) в рамках декады цикловой методической комиссии. Студенты в полной мере проявили активность в ответах на вопросы, вовлечении в обсуждение ситуационных задач. Логика урока, смена заданий позволили создать благоприятную атмосферу на уроке.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

Список источников для студентов:

1. Гафарова, Г. Р. Защита прав потребителей : учебное пособие / Г. Р. Гафарова ; под редакцией З. М. Фаткудинова. – Москва : Юстицинформ, 2018. – 408 с. – Текст : непосредственный.
2. Павленко, В. В. Защита прав потребителей в сфере торговли и услуг : практическое пособие / В. В. Павленко. – Москва : КноРус, 2014. - 160 с. – Текст : непосредственный.
3. Смирнова, В. Защита прав потребителей / Вилена Смирнова. – Москва : Питер, 2017. - 866 с. – Текст : непосредственный.

Список источников для преподавателей:

1. Ломакина, И. Г. Защита прав потребителей : учебное пособие / И. Г. Ломакина, С. В. Матиящук ; РАНХиГС, Сибирский институт управления. — 2-е издание, переработанное и дополненное. — Новосибирск : Изд-во СибАГС, 2015. — 180 с. – Текст : непосредственный.
2. Гуляева, И. Н. Защита прав потребителей в вопросах и ответах. Типовые ситуации и примеры / И. Н. Гуляева. – Москва : Омега-Л, 2016. - 224 с. – Текст : непосредственный.
3. Ильичева, М. Ю. Защита прав потребителей / М. Ю. Ильичева. – Москва : Феникс, 2014. - 160 с. – Текст : непосредственный.

Маршрутный лист

Тестовое задание

_____ номер группы

Текст задания: прочитайте вопросы и выберите правильный вариант ответа.

1. Закон «О защите прав потребителей» применяется:

- а) к отдельным видам гражданско-правовых договоров в части, не противоречащей Гражданскому кодексу РФ;
- б) ко всем договорам только в части, не противоречащей части первой ГК РФ;
- в) ко всем видам гражданско-правовых договоров.

2. Срок годности — это:

- а) период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению;
- б) период, в течение которого изготовитель (исполнитель) обязуются обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки;
- в) период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель (исполнитель), продавец, уполномоченная организация или уполномоченный индивидуальный предприниматель, импортер обязаны удовлетворить требования потребителя.

3. В отношении товара, на который установлен гарантийный срок, продавец (изготовитель) отвечает за недостатки:

- а) во всех случаях;
- б) в случае, если недостатки возникли после передачи товара потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования товара;
- в) в случае, если недостатки возникли после передачи товаров потребителю, вследствие нарушения потребителем правил использования, хранения, транспортировки, действия третьих лиц или непреодолимой силы.

4. Срок годности товара определяется:

- а) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю и до момента утилизации товара;
- б) периодом, исчисляемым со дня изготовления товара, в течение которого он пригоден к использованию, или датой, до наступления которой товар пригоден к использованию;
- в) периодом, исчисляемым со дня передачи товара потребителю, в течение двух лет его использования.

5. Условия о качестве товара (работы, услуги) всегда:

- а) указываются в договоре обязательно;
- б) указываются в договоре по усмотрению продавца, но при отсутствии в договоре условий о качестве товара (работы, услуги) продавец (исполнитель) обязан передать потребителю товар (выполнить работу, оказать услугу), пригодный для целей, для которых товар (работа, услуга) такого рода обычно используется;
- в) указываются в договоре при условии покупки товара длительного пользования.

6. Гарантийный срок в случае устранения недостатков товара на период, в течение которого товар не использовался:

- а) продлевается;
- б) не продлевается;
- в) устанавливается заново.

7.Отсутствие у потребителя кассового или товарного чека либо иного документа, удостоверяющего факт и условия покупки товара:

- а) является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- б) не является основанием для отказа в удовлетворении его требований;
- в) может являться основанием для отказа в удовлетворении его требований в зависимости от товара.

8.В случае невыполнения требования потребителя о замене товара ненадлежащего качества в семидневный срок потребитель вправе предъявить:

- а) иные требования к продавцу, установленные ст. 18 Закона «О защите прав потребителей»;
- б) требования о расторжении договора;
- в) требования о возмещении убытков и замене товара на товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены.

9.В случае обнаружения потребителем недостатков товара и предъявления требования о его замене продавец (изготовитель) обязан заменить товар в течение:

- а) семи дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- б) десяти дней со дня предъявления указанного требования потребителем;
- в) трех дней со дня предъявления указанного требования потребителем.

10.За нарушение прав потребителей, установленных законами и иными нормативными правовыми актами РФ, продавец (исполнитель, изготовитель) несет:

- а) всегда уголовную ответственность;
- б) дисциплинарную и уголовную ответственность;
- в) административную, уголовную и гражданскую ответственность.

11.Потребитель имеет право требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги):

- а) в любых случаях, независимо от того, состоял ли он в договорных отношениях с продавцом (исполнителем) или нет;
- б) только если потребитель состоял с продавцом (исполнителем) в договорных отношениях;
- в) потребитель не имеет права требовать возмещения вреда, причиненного вследствие недостатков товара (работы, услуги).

12.Что входит в структуру Закона РФ «О защите прав потребителей»:

- а) общие положения;
- б) государственная и общественная защита прав потребителей;
- в) верного варианта ответа нет;
- г) верны варианты ответов а) и б).

Ответы на тест

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
б	а	в	б	а	а	б	а	а	в
11	12								
а	г								

Критерии оценки

Количество правильных ответов	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
11-12	5	отлично
9-10	4	хорошо
7-8	3	удовлетворительно
Менее 7	2	неудовлетворительно

Маршрутный лист

Заполнение претензии

_____ номер группы

Текст задания: внимательно изучите представленную ситуацию и на основании данных заполните претензию.

12.04.2022 г. покупатель Иванов С.А. в магазине «Эльдорадо» приобрел автоматическую зубную щетку. Данный факт был подтвержден отметкой в техническом паспорте и кассовым чеком (стоимость зубной щетки: 3499 руб.). Дома он обнаружил, что щетка не работает. На следующий день покупатель обратился в магазин с просьбой обменять товар, но в продаже данного товара не оказалось. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат. Как составить претензию о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы?

Заполненный шаблон претензии

Кому: магазин «Эльдорадо»
адрес: г. Новокузнецк

Потребитель: Иванов С. А.
адрес: г. Новокузнецк, ул. Ленина, д. 30, кв. 25
Тел: 8-903-345-34-16

ПРЕТЕНЗИЯ

(возврат (обмен) товара надлежащего качества)

12 апреля 2022г. в Вашей организации мною приобретена автоматическая зубная щетка.

Данный факт подтверждается: вашей отметкой в техническом паспорте и кассовым чеком.

Приобретенный мною товар надлежащего качества, не может быть использован мною по назначению, т.к. зубная щетка не работает.

В соответствии со ст. 25 Закона РФ «О защите прав потребителей» потребитель, которому продан непродовольственный товар надлежащего качества, вправе обменять этот товар на аналогичный у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке, размеру или комплектации. Обмен производится, если указанный товар не был в употреблении, сохранены его товарный вид, потребительские свойства, пломбы, фабричные ярлыки, а также товарный или кассовый чеки, либо иной документ, подтверждающий оплату. Отсутствие документов, подтверждающих покупку, не лишает потребителя возможности ссылаться на свидетельские показания.

Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня покупки.

13 апреля 2022 года я обратился в магазин по поводу обмена товара, однако в продаже данного товара не оказалось. В магазине товар не приняли, ссылаясь на то, что медицинские товары возврату и обмену не подлежат.

В случае, если аналогичный товар отсутствует в продаже на день обращения потребителя к продавцу, потребитель вправе по своему выбору:

- а) отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы;
- б) обменять товар на аналогичный при первом поступлении его в продажу.

Требование потребителя о возврате уплаченной за указанный товар денежной суммы подлежит удовлетворению в течение трех дней со дня возврата указанного товара.

На основании изложенного, согласно ст. 25 вышеназванного Закона прошу:

возвратить уплаченную за указанный товар денежную сумму в размере 3499 рублей.

В случае отклонения моей претензии буду вынужден (а) обратиться в суд за защитой своих потребительских прав и, кроме вышеуказанного, я буду требовать выплаты процентов за неправомерное удержание денежных средств на сумму этих средств, возмещения причиненных мне убытков и морального вреда. (Основание: ст. 395 ГК РФ, ст. 13-15 Закона РФ «О защите прав потребителей»). При удовлетворении судом требований потребителя, установленных законом, суд взыскивает с изготовителя (исполнителя, продавца, уполномоченной организации или уполномоченного индивидуального предпринимателя, импортера) за несоблюдение в добровольном порядке удовлетворения требований потребителя штраф в размере пятьдесят процентов от суммы, присужденной судом в пользу потребителя.

Предлагаю спор решить в досудебном порядке.

Ответ прошу сообщить в письменной форме не позднее 16 апреля 2022 года.

Приложение: технический паспорт, кассовый чек

Дата 13.04.2022.

Подпись _____

Критерии оценки

Критерии оценки	Оценка уровня подготовки
Претензия оформлена грамотно, верно указаны статьи закона «О защите прав потребителей», в претензии указаны реквизиты (дата, подпись, наименование организации)	5
Претензия оформлена грамотно, верно указаны статьи закона «О защите прав потребителей», в претензии указаны не все реквизиты (дата, подпись, наименование организации)	4
Претензия оформлена грамотно, не верно указаны статьи закона «О защите прав потребителей», в претензии указаны не все реквизиты (дата, подпись, наименование организации)	3
Претензия оформлена не грамотно, не указаны статьи закона «О защите прав потребителей», в претензии указаны не все реквизиты (дата, подпись, наименование организации)	2

Маршрутный лист

Решение ситуационной задачи

_____ номер группы

Текст задания: внимательно прочитайте предложенную вам ситуационную задачу, предложите вариант решения и обоснуйте решение, применив Закон РФ «О защите прав потребителей».

Примеры ситуационных задач различной сложности:

1 группа

Гражданин Н. приобрел жене плащ, дома она померила – оказался мал. Может ли он его поменять в магазине?

2 группа

Когда покупательница приобретала губную помаду, продавец ей сказала, что она изготовлена на основе натуральных веществ. Позднее у покупательницы возникли сомнения в достоверности сказанного, и она отдала купленную помаду на экспертизу. Экспертиза установила, что в химический состав помады натуральные компоненты не входят. Может ли покупательница потребовать вернуть зря потраченные деньги?

3 группа

Покупательница приобрела в магазине крем для лица. Вечером нанесла его на кожу, а утром обнаружила, что лицо отекло и покрылось красными пятнами. Покупательница попыталась вернуть некачественный товар в магазин, но там его не взяли, мотивируя это тем, что проданный товар обмену и возврату не подлежит, о чём имелась табличка. Правы ли в этом случае продавцы?

4 группа

Клиент заказал изготовить и установить у себя в квартире металлические двери. Работы были выполнены в срок. Но очень скоро клиент обнаружил, что замок в двери некачественный. Потребовал его заменить, но фирма ему отказала. Кто прав в этой ситуации?

Критерии оценки

Критерии оценки	Оценка уровня подготовки
Дан правильный четкий ответ на поставленный вопрос, с указанием статей закона «О защите прав потребителей», сформулированы выводы	5
Дан правильный четкий ответ на поставленный вопрос, с указанием статей закона «О защите прав потребителей», не сформулированы выводы	4
Дан правильный четкий ответ на поставленный вопрос, не указаны статьи закона «О защите прав потребителей», не сформулированы выводы	3
Дан неверный ответ на поставленный вопрос, не указаны статьи закона «О защите прав потребителей», не сформулированы выводы	2

Протокол оценки

Группа	Тестовое задание	Заполнение претензии	Решение ситуационной задачи	Средний бал