

ФИНРАЗООМ

23.06.2023 | 11:00

Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова



Финансовая
грамотность в вузах
ФЕДЕРАЛЬНЫЙ СЕТЕВОЙ МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

«КАК РАЗГОВАРИВАТЬ СО СТУДЕНТАМИ О ЗАЩИТЕ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ» Часть 2



Разбор отдельных тем из экономической теории с точки зрения интересов потребителя:

- Изучение спроса и предложения в условиях дефицита автомобилей и снижения покупательной способности рубля в 2021-2023
- Рынок подключения к газоснабжению и электросетям розничных потребителей (изучение реальной практики работы естественных монополий)
- Цены на такси в регионе до и после прихода глобального агрегатора такси («Яндекс»)
- Сделки основанные на риске. Должны ли инвестиции и цифровые активы быть доступными всем?
- Экономические циклы на примере развития японской потребительской электроники, ипотеки в США, инвестиционного бума в Китае, видеопроката (Blockbuster – 9000 магазинов в 2004 и 1 магазин в 2019)
- Рекламные кампании, которые разорили или навредили бизнесу (пылесосы Hoover и туристическое агентство JSI Travel; кампания PepsiCo под названием «The Number Fever» — более тысячи уголовных и административных исков на сумму около 400 миллионов долларов)

Потребительский «экстремизм»

Мошенничество

Эксплойт (уязвимость маркетинговых механик).
Заработки на [кэшбеках](#).

Умышленный вывод из строя электроники нового автомобиля в целях заявления требования на возврат денег и дальнейшего взыскания неустойки

Манипулирование доставкой претензии по почте (пустой конверт)

Сутяжничество

10-20 исков в месяц по каждому факту неправильно оформленного ценника

Жесткие переговорщики

Использование закона в целях восстановления нарушенного права в полном объеме с выплатной компенсаций не может признаваться «экстремизмом» или злоупотреблением правом

История о том, как из финансового блогера я превратился в арестанта

Меня зовут Роман, в интернете более известен как блогер Shtirlitz, я автор сайта «Блог банкира» и телеграм-канала «Дайджест». Я рассказываю читателям о хитростях и особенностях банковского обслуживания, как пользоваться продуктами выгоднее, как не попасться на заботливо расставленные ловушки, а в идеале выжать из банка максимум пользы.

🗨 921 📌

45 620 просмотров



Занимательная статистика

- **Доля трансграничной торговли (покупки в Китае) за 5 лет сократилась с 30% до 5% от общего объема рынка e-commerce.** Что послужило тому причиной? Как потребители сейчас воспринимают покупки на AliExpress, какие риски ждут потребителя?
- **30% жалоб потребителей в сфере торговли в 2022 году приходились на дистанционные продажи.** Какие самые частые нарушения прав потребителей встречаются сейчас в интернете? Как это может влиять на темпы роста онлайн-торговли?
- **72% потребителей при выборе товаров и услуг ориентируются на стоимость товара.** Как продавать качественные товары людям, которые стремятся экономить? Как меняет потребление привычка покупать по акции? Есть ли сейчас на маркетплейсах товары без скидок? Как формируется скидка и почему продавцы склонны манипулировать ценой (фейковые скидки).
- **Потребители не читают договоры.** Исследование 2020 года компании ProPrivacy. Авторы придумали опросник, проходя который люди принимали необычные условия пользовательского соглашения. Результаты показали, что из 100 человек только один прочитал текст документа и отказался от эксперимента. Остальные 99, приняв и не прочитав условия, отдали компании ProPrivacy право выбрать имя своего первого ребенка и согласились в ближайшие десять лет приглашать на рождественский ужин агента ФБР.



Занимательная статистика

- **Согласно исследованию BrightLocal за 2017 год, 85% потребителей доверяют онлайн-отзывам.**
В среднем потребитель читает 7 обзоров прежде чем решить, доверять компании или нет.
- **Менее 20% согласны раскрывать информацию об истории своих поисковых запросов в сети интернет, доходе, местоположении, адресе или состоянии здоровья.**
- **76% потребителей готовы отказаться от услуг компании после одного неудачного опыта.**
При этом высокая стоимость товаров не единственная причина прекращения сотрудничества. Потребителям не нравятся грубые менеджеры, длительное время ожидания при звонке в службу поддержки и большое количество переключений с одного сотрудника на другого.

Источники статистики:

- Госдоклады Роспотрбнадзора, ФАС, Минэкономразвития России на официальных сайтах
- ВЦИОМ, Росстат
- АКИТ, АКОРТ, бизнес ассоциации
- Nielsen, Ромир, НАФИ, КРМГ, иные исследовательские агентства

Исследования поведения потребителей (маркетинг и психология)

- Нейромаркетинг (эксперименты по восприятию бренда)
- Шринкфляция (обсуждение манипуляций с количеством и объемом продукции, упаковкой)
- Тест Уолта Диснея
- Принципы рекламы Дэвида Огилви и современное продвижение товаров и услуг
- Результаты исследования по методу «тайный покупатель» (девелоперский рынок, рынок страхования, кредитования, рестораны, услуги связи, маркетплейсы и др.)



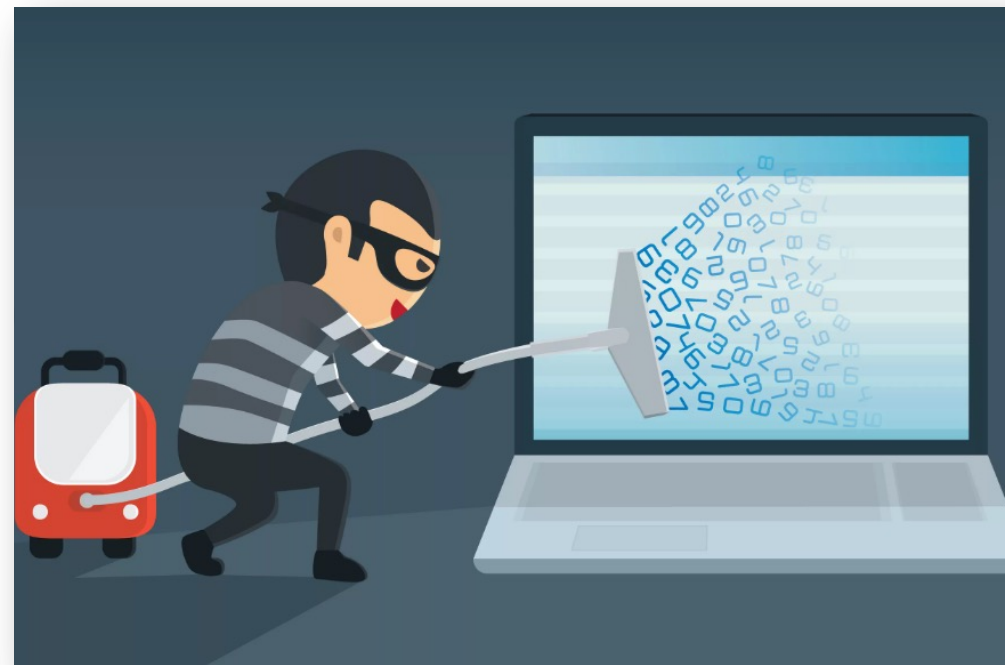
Исследования поведения потребителей (маркетинг и психология)

Персональные данные и приватность.

Исследование KPMG:

Лишь около половины опрошенных согласились бы на получение бесплатной или более дешевой продукции в обмен на раскрытие большего объема персональных данных.

Слишком активный сбор данных может оттолкнуть потребителей.

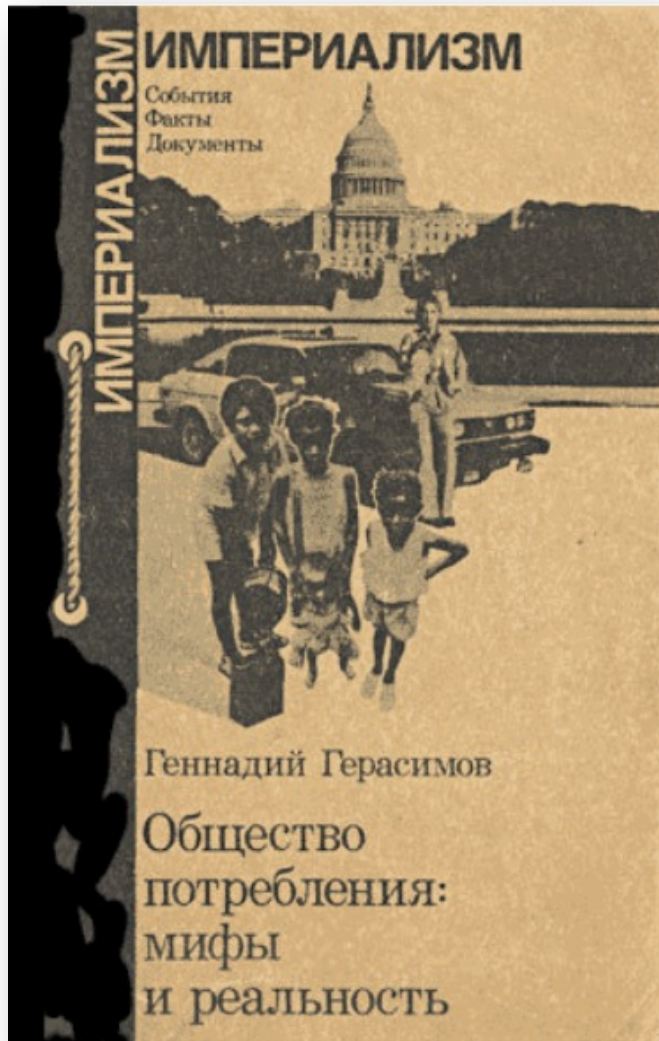


Исследования поведения потребителей (маркетинг и психология)

Отзывы

- По данным [Spiegel Research](#), почти 95% покупателей читают онлайн-обзоры перед покупкой.
- [Testimonial](#) обнаружил, что 72% потребителей не совершат покупку, пока не прочитают отзывы.
- По данным Google, 53% покупателей всегда проводят исследования перед покупкой, чтобы убедиться, что они делают лучший выбор.
- Менее 10% респондентов Shopper Story покупают с первого посещаемого ими сайта.

Исследования поведения потребителей (маркетинг и психология)



«Дело в социальной организации общества потребления на капиталистических началах, превращающей его в общество потребительства, где вещи вытесняют людей, где блага оборачиваются горестями. И об этом книга».

«Американский опыт показывает и, если хотите, предупреждает, что потребительство опустошает человека, делает его придатком рынка, марионеткой в руках рекламных дел мастеров и обманщиков, не приносит счастья. Довольно скоро человеку становится тошно от жизни без жизненного идеала, без иных целей, кроме как потреблять да обогащаться. Потребительское счастье оказывается иллюзорным».

«И социализм, и коммунизм отнюдь не против потребления. Уравниловка и ограничение потребностей — скучные каноны «казарменного коммунизма», не имеющие отношения к научному коммунизму. При социализме люди получают по труду, значит, не все и не всегда могут удовлетворить любые свои потребности».

Поднятые в книге вопросы:

- Проблемы бедности и мигрантов
- Высокие зарплаты у элиты общества и классовое расслоение
- Философия «крысиных бегов» (конкуренция в обществе)
- Уровень и проблемы преступности
- «Плотская» культура (литература, кино, поэзия) и идейная пустошь
- Автомобильная промышленность как основа экономики потребления
- Этичность бизнеса, рекламы (прибыль прежде всего)
- Влияние массовых медиа и ТВ (торгуют, а не просвещают)
- Культ насилия, секса и денег

Уловки бизнеса и семейный бюджет

Полезные навыки и знания, про которые не всем известно

- Банки реально помогают в возврате денег (чарджбэк и арбитраж НСПК)
- Нельзя возвращать качественные товары в офлайн-торговле
- Подарочную карту можно вернуть и получить деньги
- Опционный договор или абонентский договор лишает возможности отказаться от услуги и вернуть деньги
- Нарушение срока доставки товара стоит для продавца 0,5% от предоплаты в день
- Страховые программы (условия страхования) почти всегда составлены так, чтобы не выплачивать страховое возмещение

Уловки бизнеса и семейный бюджет

Полезные навыки и знания, про которые не всем известно

- Маркетплейс не может брать деньги за возврат некачественного товара
- Продавец или маркетплейс не может отказать в возврате денег за брак по фото товара (обязан принять товар)
- Платная гарантия – это почти всегда дополнительная и бесполезная услуга
- Потребитель, получивший травму в магазине или на лестнице, покрытой льдом, имеет право на компенсацию морального вреда и расходов на лекарства
- Маркетплейс не имеет права отменить сделку (заключенную по выгодной цене), но можно добиться «платы за неудобство» (скидка, подарок). В суде мало шансов

Уловки бизнеса и семейный бюджет

Полезные навыки и знания, про которые не всем известно

- Нельзя принимать работы (ремонт авто, квартиры, ноутбука) с явными недостатками. Это лишает возможности оспорить качество ремонта
- Оплата товаров или услуг на карту по номеру телефона нежелательна. Без кассового чека сложно установить личность контрагента
- Ради сохранности денег, следует завести для оплаты в интернете отдельную карту и не держать на ней лишние средства (возможны рекуррентные платежи и дебетование счета)
- В договорах каршеринга предусмотрены многочисленные штрафы (до 150-200 тыс. рублей). Следует внимательно изучить договор. Прокол колеса может стоить 5 тыс. рублей, курение в салоне – 50 тыс. рублей., а перевоз сушилки – 100 тыс. рублей.

Где искать актуальные сюжеты

Официальный сайт Роспотребнадзора

Федеральные новости

ФЕДЕРАЛЬНАЯ СЛУЖБА ПО НАДЗОРУ В СФЕРЕ ЗАЩИТЫ ПРАВ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ И БЛАГОПОЛУЧИЯ ЧЕЛОВЕКА

РОСПОТРЕБНАДЗОР ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ДОКУМЕНТЫ КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ГОСУДАРСТВЕННЫЕ УСЛУГИ ДЛЯ ГРАЖДАН

НОВОСТИ

Глава Роспотребнадзора Анна Попова в рамках X Невского международного экоконгресса провела панельную сессию по вопросам воздействия внешних факторов на здоровье человека
25.05.2023 17:00 г.

Роспотребнадзор принял участие в Евразийском экономическом форуме
24.05.2023 19:00 г.

Роспотребнадзор: от клещевого энцефалита привились 2,36 млн россиян
23.05.2023 12:30 г.

В России стартовала "горячая линия" по вопросам детского отдыха
22.05.2023 11:00 г.

Специалисты Роспотребнадзора обсудили вопросы формирования безопасных условий проживания населения
19.05.2023 17:00 г.

Роспотребнадзор продолжает контролировать ситуацию в пунктах временного размещения беженцев
19.05.2023 09:00 г.

КАК ПРОДЕЗИНФИЦИРОВА

Роспотребнадзор рекомендует, как продезинфицировать гаджеты

О ситуации по осле обезьян

Исполнение указов Президента Российской Федерации от 07.05.2012

Открытые данные Роспотребнадзора

О профилактике гриппа

О профилактике ВИЧ-инфекции

Противодействие коррупции

Планы плановых проверок

Перечень обязательных требований

Самообследование

О новой коронавирусной инфекции

ДОКУМЕНТЫ СТАТИСТИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ **РЕКОМЕНДАЦИИ ГРАЖДАНАМ**

О дополнении перечня эндемичных территорий по КВЭ в 2022 г.

Рекомендации и памятки

Региональные новости

При содействии Управления Роспотребнадзора потребителю возместили убытки за опоздавший автобус
Пермский край, 25 мая 2023 г.

В Республике Марий Эл проходит подготовка к летней оздоровительной кампании
Марий Эл Республика, 24 мая 2023 г.

В день отправления, на станцию отправления (промежуточная станция по маршруту) автобус прибыл с опозданием на 2.5 часа, фактическое опоздание на станцию прибытия составило около 5 часов.

По результатам рассмотрения гражданского дела, мировым судьей судебного участка № 5 Орджоникидзеvского районного суда г. Перми исковые требования удовлетворены, в пользу потребителей взыскана неустойка в размере 2 400 рублей за нарушение сроков оказания услуги (опоздание автобуса), убытки в размере 12 794 рублей («замещающие» авиабилеты), компенсация морального вреда в размере 10 000 рублей, штраф за неудовлетворение требований в добровольном порядке в размере 12 597 рублей. Всего 37 791 руб.

Где искать актуальные сюжеты

Форум www.banki.ru

Раздел автокредиты

1	2	3	4	5	...	9	>	
Темы	Ответы	Пр						
Рольф и страхование жизни (1, 2, 3 ... 33) автор: kenedi1989	808							

Автодилер рекламирует авто по цене 3 млн.

Продает по цене 3,8 млн.

Скидка полагается за пакет услуг

Например за кредит со страховками – 300 000 рублей скидка

Поскольку страхование защищено «периодом охлаждения» многие потребители отказываются от страховки, возвращают переплату (скидку)

Добрый день!

Текст ДС в Рольфе теперь выглядит так. Подскажите, пожалуйста, правильно понимаю, что расторгнуть хоть какой-то договор не получится без выплаты скидки?

Но как минимум я могу после 90 дней подать заявления на расторжение? Будет смысл это делать, какую часть примерно вернут?

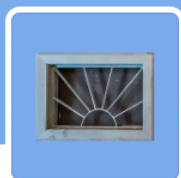
При расторжении договора страхования автодилер подает на клиента в суд и требует возврата «скидки».

Потребители проигрывают в судах такие дела.

Где искать актуальные сюжеты

vc.ru

Раздел Приемная



Приёмная



Подписаться

Если официальные представители вас не услышали. Без истерик и с доказательствами. Как написать в подсайт:

vc.ru/claim/89692.

987 140 подписчиков

Статьи Комментарии Подробнее



Аноним

8 часов



Банкомат «Альфа-Банка» съел 311000 рублей и не пополняет счет!



Николай Юрьевич

вчера

#Сбермегамаркет кинул на бонусы



Alla Meow

вчера

«Золотое Яблоко или Золотой Обман? Моя история о коварной торговле.»



Ирина

вчера

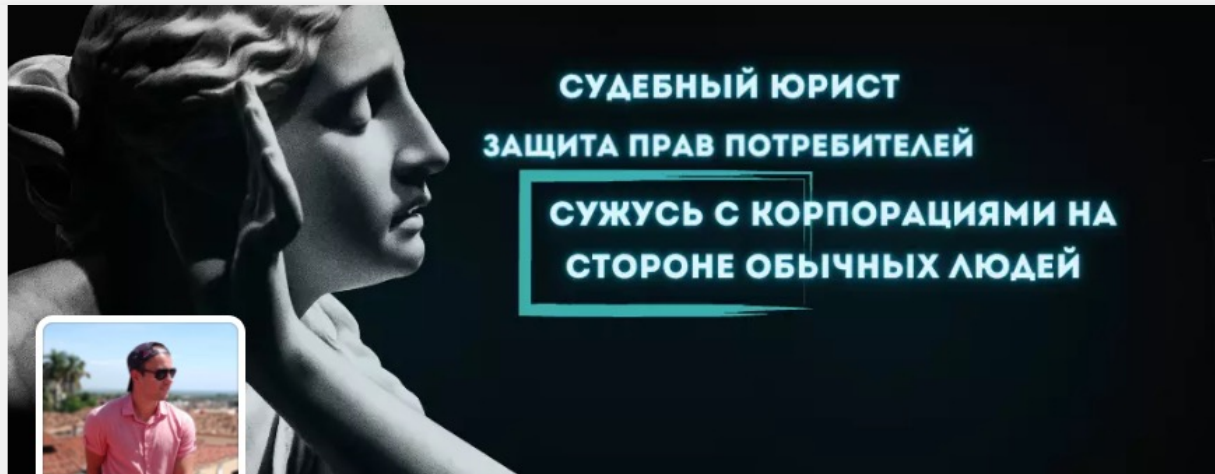
Ozon Global, или деньги на ветер

Где искать актуальные сюжеты

Василий Черепанов

Юрист по вопросам ЗПП

Экономический
факультет
МГУ
имени
М.В. Ломоносова



Василий Черепанов

Сужусь с плохими корпорациями на стороне хороших людей. <https://t.me/zzakonn>

+15 844 2224 подписчика



Василий Черепанов 16 фев



Разоблачаем и разрушаем очередную банковскую схему

Всем привет! Это Василий Черепанов. А это мое новое расследование в котором одна зацепка вела меня к другой, а в итоге я нашел способ как уничтожить очередную банковскую серую схему!



Где искать актуальные сюжеты


Блог Stop.Corp и сообщество Лига потребителей

На Пикабу

30

StopCorp 3 месяца назад Лига потребителей

Два самолета "Победы" сломались в Дубае. Насколько бесправны пассажиры и при чем здесь Минтранс России, Аэрофлот и житель Канска?




Коротко о ситуации в Дубае

1760

StopCorp 1 месяц назад Лига потребителей

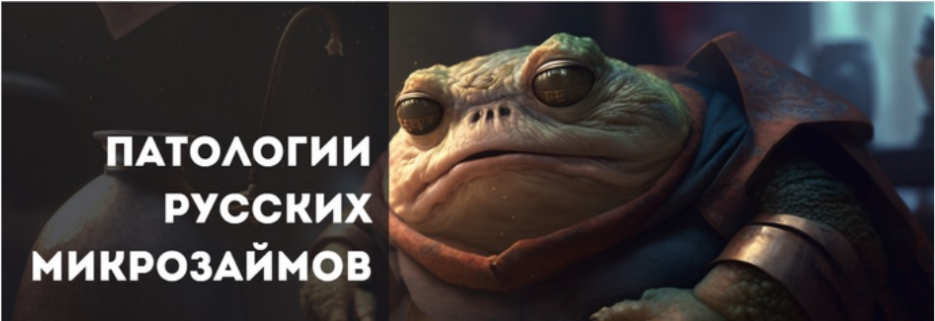
Юристы разбирают оферту WILDBERRIES. Что не так с возвратом некачественных товаров и о каких ловушках надо знать потребителям



92

StopCorp 2 месяца назад Банковское сообщество

Услуги для бесправных: уловки и обман клиентов при получении микрозаймов



ПАТОЛОГИИ
РУССКИХ
МИКРОЗАЙМОВ

<https://pikabu.ru/@StopCorp>



ВОПРОСЫ



Андрей Евгеньевич **Пучковский**