Автор: adm
10.03.2020 12:10 - Обновлено 26.03.2020 07:12

Рациональный потребитель

Потребитель – это тот, кто приобретает и использует товары, заказывает работы и услуги для личных бытовых нужд, *не связанных с извлечением прибыли.*

Потребление – использование, употребление, применение продукции, вещей, благ, товаров и услуг в целях удовлетворения потребностей.

Рациональный потребитель - потребитель, располагающий ограниченным количеством средств, которые умеет грамотно распределить между товарами.

Различают два типа рационального потребителя. Если первый «теоретический» покупатель не поддается на агита-цию рекламы, то второй мгновенно на нее реагирует при условии, что она его информирует и приводит «объектив-ные» аргументы в пользу того или иного товара, что она обращается к его разуму, а не к его эмоциям, что она его убеждает, побеждая силой «объективных» доводов.

Каждый потребитель, опираясь на свой доход, стремится приобрести различные товары в таких количествах и пропорциях, которые принесли бы ему максимальное удовлетворение от их использования. Такое поведение потребителя на рынке называется **рациональным.**

Доход потребителя – это сумма денежных средств, получаемых за определённый промежуток времени и предназначаемых для приобретения благ и услуг на цели личного потребления.

Рациональное поведение потребителя – это продуманное поведение, предполагающее сопоставление результатов действия с затратами.

Этапы рационального поведения потребителя:

1) осознание необходимости покупки;

2) поиск информации о товаре или услуге;

3) оценка возможных вариантов покупки;

4) принятие решения.

Рациональный потребитель так управляет своими расходами на приобретение товаров и услуг, чтобы получить максимальное "удовлетворение", или максимальную полезность.

Полезность, заключенная в товарах и услугах, связана с качествами и характеристиками, позволяющими удовлетворить те или иные желания людей. К таким качествам могут быть отнесены здоровье, эстетическая красота или дизайн, легкость использования, долговечность, роскошь, комфорт и т.д. Наличие в полезности как объективных, так и субъективных качеств делает ее понятием относительным понятием, а не абсолютным.

Полезность товара может меняться в зависимости от времени и места. Так полезность прохладительных напитков различна летом и зимой, на севере и на юге.

Нерациональное поведение потребителей породило такие эффекты нерационального поведения как:

«Эффект сноба» - покупки делаются, чтобы подчеркнуть свое социальное положение.

«Эффект Веблена» - покупки делаются подчеркнуть и демонстративно.

«Эффект предположительного качества» - товары одинакового качества продаются в разных магазинах по разным ценам.

«Эффект присоединения к большинству» - стремление быть «не хуже других».

«Нерациональный спрос» - покупки делаются только потому, что кто – то это купил.

«Спекулятивный спрос» - возникает в условиях дефицита товаров.

Защита прав потребителя осуществляется в соответствии с одноименным законом. Он устанавливает требования к качеству товара, правилам его продажи и обслуживания. На товар (работу), предназначенный для длительного использования, изготовитель вправе устанавливать срок службы — период, в течение которого он обязуется обеспечивать потребителю возможность использования товара (работы) по назначению и нести ответственность за существенные недостатки, т.е. обеспечивать наличие в продаже комплектующих, расходных материалов, запасных частей. Если срок службы товара не установлен, то он приравнивается к десяти годам.

На продукты питания, парфюмерно-косметические товары, медикаменты, товары бытовой химии и иные подобные товары (работы) изготовитель (исполнитель) обязан устанавливать срок годности — период, по истечении которого товар (работа) считается непригодным для использования по назначению. Изготовитель вправе устанавливать на

товар (работу) гарантийный срок — период, в течение которого в случае обнаружения в товаре (работе) недостатка изготовитель, продавец или уполномоченная организация обязаны удовлетворить требования потребителя, которые ему предоставлены законом «О защите прав потребителя». К таковым правам относят право потребителя по своему выбору:

· потребовать замены на товар этой же марки (этих же модели и (или) артикула);

· потребовать замены на такой же товар другой марки (модели, артикула) с соответствующим перерасчетом покупной цены;

· потребовать соразмерного уменьшения покупной цены;

· потребовать незамедлительного безвозмездного устранения недостатков товара или возмещения расходов на их исправление потребителем или третьим лицом. Срок гарантийного ремонта при этом не может составлять более 40 дней. На время ремонта покупатель вправе потребовать предоставить ему товар с теми же основными характеристиками во временное пользование;

· отказаться от исполнения договора купли-продажи и потребовать возврата уплаченной за товар суммы. По требованию продавца и за его счет потребитель должен возвратить товар с недостатками.

В отношении технически сложного товара вышеуказанные действия потребитель может осуществить только в течение двух недель со дня покупки. После двух недель в течение гарантийного ремонта технически сложный товар можно потребовать отремонтировать за счет продавца или изготовителя. Во всех случаях это можно осуществить только при обнаружении в товаре недостатков, т.е. в отношении товара ненадлежащего качества.

Потребитель вправе обменять непродовольственный товар надлежащего качества (т.е. качественный товар) на аналогичный товар у продавца, у которого этот товар был приобретен, если указанный товар не подошел по форме, габаритам, фасону, расцветке,

размеру или комплектации. Потребитель имеет право на обмен непродовольственного товара надлежащего качества в течение 14 дней, не считая дня его покупки. Однако не все товары можно обменять. К товарам надлежащего качества, которые не подлежат обмену, относят технических сложные товары, бытовую химию, лекарства, книги и т.п.