

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

Temat lecji: Prawa konsumenta w Polsce

Czas trwania: 35 minut

Cel lekcji: Zwiększenie świadomości uczniów na temat ich praw konsumenckich, zwrotów towarów, reklamacji oraz pułapek w zakupach internetowych

1. Wprowadzenie do lekcji (10 min):

- **Cel:** krótkie przedstawienie tematu lekcji
- **Narzędzia:** ustne wprowadzenie przez nauczyciela

Wyjaśnienie, czym są prawa konsumenta i dlaczego są ważne, zwłaszcza w erze zakupów internetowych

Klientami jesteśmy wszyscy każdego dnia. Jeżeli kupujemy na własne prywatne cele towar albo usługę od przedsiębiorcy, to jesteśmy konsumentami.

Prawa konsumenta to zestaw przepisów, które chronią nas, kupujących, przed wadliwymi produktami i nienależycie wykonanymi usługami oraz przed nieuczciwymi praktykami sprzedawców. Mają one na celu zapewnienie, że kiedy coś kupujemy, jesteśmy odpowiednio informowani o naszych prawach, a w przypadku problemów mamy możliwość odstąpienia od umowy lub złożenia reklamacji. W erze zakupów internetowych te prawa są szczególnie istotne, ponieważ nie widzimy produktu na żywo, nie możemy go dotknąć czy przetestować przed zakupem.

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

Na przykład, jeśli zamówicie bluzę online, a ona przyjdzie w innym kolorze lub rozmiarze niż zamawialiście, macie prawo ją wymienić na taką jak zamawialiście bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów. W internecie sprzedawcy często kuszą nas promocjami i szybkimi zakupami, ale musimy być świadomi, że to właśnie tutaj najczęściej dochodzi do oszustw czy nieuczciwych praktyk. Dlatego znajomość praw konsumenckich pomaga nam unikać takich sytuacji i sprawia, że jesteśmy bezpieczniejsi podczas zakupów, szczególnie tych online.

Zwrócenie uwagi na to, jak często młodzi konsumenci mogą tracić pieniądze przez brak znajomości przepisów

Wiele osób, zwłaszcza młodych konsumentów, traci pieniądze, ponieważ nie zna swoich praw albo nie wie, jak z nich skorzystać. Wyobraźcie sobie sytuację: zamawiacie coś przez internet, płacicie za to, a produkt który dostajecie, jest uszkodzony albo niezgodny z opisem. Co wtedy? Jeśli nie wiecie, że macie prawo do zwrotu lub reklamacji, możecie po prostu zrezygnować i stracić pieniądze.

Innym częstym problemem jest brak świadomości, że zakupy w sklepie stacjonarnym różnią się od zakupów online. W sklepie stacjonarnym sprzedawca nie zawsze musi przyjąć zwrot, podczas gdy online macie prawo odstąpić od umowy bez podania przyczyny przez 14 dni. Często młodzi ludzie nie znają tych różnic i po prostu godzą się na niekorzystne warunki.

Dlatego właśnie znajomość praw konsumenckich jest tak ważna

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

– daje wam narzędzia, które pozwalają uniknąć niepotrzebnych strat finansowych i zapewniają, że wasze pieniądze są bezpieczne, gdy kupujecie coś, co nie spełnia waszych oczekiwań.

Wyjaśnienie, że znajomość praw konsumenta może pomóc również innym członkom rodziny (w szczególności seniorom – babciom, dziadkom).

Przykłady codziennych zakupów, które mogą dotyczyć uczniów:

Zakupy online:

Odzież i obuwie: Uczniowie często kupują ubrania i buty przez internet, zwłaszcza jeśli są zainteresowani modą lub szukają promocji. Często zdarza się, że zamówiony rozmiar nie pasuje lub kolor odbiega od tego na zdjęciu.

Akcesoria technologiczne: Komputery, smartfony, słuchawki i inne akcesoria elektroniczne to popularne zakupy. Problemy mogą wystąpić, jeśli produkt przychodzi uszkodzony lub ma inne wady.

Zakupy w sklepach stacjonarnych:

Podręczniki i artykuły szkolne: Uczniowie często kupują podręczniki, zeszyty czy przybory szkolne. Może się zdarzyć przypadek sprzedaży podręczników w niewłaściwej wersji lub wadliwego towaru.

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

Elektronika i gadżety: Jeśli uczniowie kupują elektronikę w sklepie stacjonarnym, mogą napotkać problemy takie jak wadliwy produkt. W sklepach stacjonarnych zwroty są mniej elastyczne, ale nadal można złożyć reklamację w przypadku wadliwego towaru.

Zakupy z używanymi rzeczami:

Platformy sprzedażowe: Uczniowie mogą korzystać z platform takich jak OLX, Allegro, czy grupy na Facebooku, aby kupować używane przedmioty. W takich przypadkach, przepisy dotyczące reklamacji mogą być mniej korzystne niż w przypadku zakupów od przedsiębiorców (gdy kupujemy od osoby prywatnej nie jesteśmy konsumentami), a znajomość swoich praw może pomóc w uniknięciu oszustw lub nieporozumień.

Usługi cyfrowe:

Subskrypcje i aplikacje: Młodsze osoby mogą również kupować subskrypcje na usługi cyfrowe, takie jak gry, aplikacje czy platformy streamingowe. W takich przypadkach mogą pojawiać się problemy z działaniem usługi lub błędnie naliczonymi opłatami.

Dlaczego to ważne:

Zrozumienie swoich praw przy takich codziennych zakupach pozwala uniknąć nieprzyjemnych sytuacji i strat finansowych. Na przykład, jeśli zakupiony produkt jest niezgodny z opisem lub uszkodzony, znajomość procedur reklamacyjnych umożliwia skuteczne dochodzenie swoich praw. Wiedza ta nie tylko chroni

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

przed nieuczciwymi praktykami, ale także zwiększa pewność siebie przy dokonywaniu zakupów, zarówno online, jak i offline.

2. Interaktywny quiz konsumencki (5 min):

- **Cel:** zbadanie wiedzy uczniów na temat ich praw konsumenckich poprzez quiz
- **Narzędzia:** quiz online – link: <https://forms.gle/xHy2Gw91cVZQmHcy8> – uczniowie wypełniają go na telefonach (jeśli można używać telefonów na lekcji) lub wspólnie z nauczycielem
- **Pytania:**

(1) Kupiłeś ubranie w sklepie w galerii handlowej. W domu okazało się, że ubranie jednak Ci się nie podoba.

- a. możesz oddać ubranie do sklepu i otrzymać zwrot pieniędzy, bo nie minęło jeszcze 14 dni od zakupu
- b. nigdy nie możesz oddać ubrania do sklepu i otrzymać zwrotu pieniędzy
- c. możesz złożyć reklamację wykazując, że ubranie według Ciebie jest brzydkie
- d. możesz zwrócić ubranie lub wymienić je na inne/na bon, jeśli sprzedawca na to pozwala**

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

(2) Po 3 miesiącach od zakupu używanego laptopa sprzęt przestał działać. Postanowiłeś reklamować go w sklepie, w którym go kupiłeś.

- a. masz ograniczone możliwości reklamowania laptopa, ponieważ kupiłeś używany, a nie nowy sprzęt
- b. możesz reklamować usterkę tylko w ciągu 1 roku od odebrania laptopa
- c. w pierwszej kolejności możesz żądać naprawy sprzętu lub jego wymiany na nowy**
- d. odpowiedź na reklamację powinieneś otrzymać w ciągu 30 dni od złożenia reklamacji

(3) Zepsuł Ci się smartfon. Chcesz go reklamować w sklepie, w którym go kupiłeś. Sprzedawca:

- a. w pierwszej kolejności musi przekierować Cię do gwaranta
- b. może odmówić przyjęcia reklamacji, jeśli od zakupu minął rok
- c. musi przyjąć Twoją reklamację, ale nie musi się z nią zgodzić**
- d. zanim rozpatrzy Twoją reklamację musi zasięgnąć opinii rzeczoznawcy

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

(4) Kupiłeś przez internet bluzę z nadrukiem wykonanym specjalnie na Twoje zamówienie. Po otrzymaniu paczki stwierdziłeś, że jednak zakup nie jest Ci potrzebny.

- a. możesz zawsze zwrócić bluzę i otrzymać zwrot pieniędzy
- b. możesz zwrócić bluzę, chyba że już zdążyłeś z niej korzystać (założyć ją)
- c. nie możesz zwrócić bluzy, jeśli otworzyłeś już opakowanie
- d. nie możesz zwrócić bluzy, ponieważ ma nadruk wykonany na Twoje specjalne zamówienie**

(5) Kupiłeś towar na stronie internetowej wyglądającej jak sklep internetowy. Towar przyszedł po 2 miesiącach i nie wyglądał tak, jak na zdjęciu. Chciałeś go odesłać do sprzedawcy lub złożyć reklamację, ale właściciel strony stwierdził, że nie prowadzi sklepu, a jest tylko pośrednikiem i odesłał Cię do chińskiego sprzedawcy. Co możesz zrobić w takiej sytuacji?

- a. masz pecha, pośrednik nie odpowiada za sprzedany towar, a Ty masz zawsze obowiązek przeczytać wszystko co jest na stronie (regulamin, noty prawne itd.) zanim dokonasz zakupu
- b. musisz się zgłosić do sprzedawcy z Chin, nie masz innego wyjścia

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

c. doświadczyłeś tzw. nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd, więc możesz potraktować pośrednika jako sprzedawcę i wystąpić do niego z roszczeniem

d. jedyne co możesz zrobić, to zgłosić się do organów ścigania, gdyż padłeś ofiarą oszustwa

Uczniowie na koniec quizu mogą zweryfikować poprawność udzielonych przez siebie odpowiedzi.

3. Omówienie wyników quizu i prezentacja (15 minut)

- **Cel:** poszerzenie i utrwalenie wiedzy uczniów w podstawowych obszarach prawa konsumenckiego
- **Narzędzia:** prezentacja multimedialna (załącznik do niniejszego Standardu prowadzenia lekcji z prawa konsumenckiego)

4. Podsumowanie i dyskusja (5 min)

- **Cel:** zakończenie lekcji, podsumowanie zdobytej wiedzy i możliwość zadawania pytań
- **Nauczyciel:** podsumowanie najważniejszych tematów z lekcji (zwroty, reklamacje, dropshipping/fakeshipping)
- **Sesja pytań i odpowiedzi:** możliwość zadawania pytań przez uczniów – szybkie odpowiedzi na nurtujące kwestie

Standard prowadzenia lekcji dla uczniów z prawa konsumenckiego

5. Materiały do samodzielnego rozszerzania wiedzy (opcjonalnie 5 min)

- www.centrumkonsumenckie.pl
- www.prawo-konsumenckie.pl (zakładka edukacja)
- www.federacja-konsumentow.org.pl

Podsumowanie: Lekcja jest krótka, dynamiczna i interaktywna. Quiz pozwala na natychmiastowe zaangażowanie uczniów, a prezentacja oraz omówienie wyników quizu rozwijają temat i wprowadzają praktyczne przykłady z życia codziennego, co zwiększa walor edukacyjny prowadzonych zajęć.