

Jak dbać o swoje prawa konsumenckie?

Przedmiot: Podstawy przedsiębiorczości

Poziom edukacyjny: szkoła ponadpodstawowa

Podstawa programowa:

- **Wiedza:** Zaznajomienie się z prawami i instytucjami chroniącymi konsumenta.
- **Kształtowanie postaw:** Kształtowanie proaktywności, odpowiedzialności za siebie i innych oraz umiejętnego godzenia własnego dobra z dobrem innych ludzi.

Czas trwania: 45 minut

Cele lekcji:

- **Uczniowie wiedzą**, jakie prawa ma konsument, znają instytucje chroniące konsumenta.
- **Uczniowie potrafią** dokonać analizy informacji, przygotować argumentację i zredagować reklamację.
- **Uczniowie są** aktywni, biorą odpowiedzialność za siebie i swoje działania.

Przed lekcją nauczyciel przygotowuje tablicę interaktywną (na przykład Wakelet, Padlet lub Trello), na której zamieszcza linki do poniższych instytucji:

- Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (UOKiK)
<https://www.uokik.gov.pl>
- Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej
https://www.uokik.gov.pl/wazne_adresy.php
- Główny Inspektorat Sanitarny
<https://www.gov.pl/web/gis>
- Główny Inspektorat Weterynarii
<https://www.wetgiw.gov.pl>
- Inspekcja Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych
<https://www.gov.pl/web/ijhars>
- Biuro Rzecznika Finansowego
<https://rf.gov.pl>
- Miejski lub Powiatowy Rzecznik Konsumentów

Nauczyciel może też poprosić uczniów, by w ramach odwróconej lekcji przygotowali w parach tablice interaktywne, na których zgromadzą linki do stron internetowych wyżej wymienionych instytucji.

Przykładowa treść zadania:

Przygotuj razem z koleżanką lub kolegą z klasy tablicę interaktywną (na przykład Wakelet, Padlet lub Trello), na której zgromadzicie adresy stron internetowych instytucji dbających o prawa konsumenta w Polsce – zbiorowe (naruszenia zbiorowych interesów) oraz indywidualne (bezpłatna pomoc prawna).

Przebieg lekcji:

1. Nauczyciel przedstawia temat oraz cele lekcji (5 minut).
2. Nauczyciel wyświetla zdjęcia (kolaż zdjęć) ukazujące różne przypadki wadliwych przedmiotów, np.:
 - zepsuta suszarka do włosów (w trakcie gwarancji),
 - zepsuta bateria w telefonie komórkowym (w trakcie gwarancji),
 - zniszczona przesyłka z nowo zakupionymi butami.

Prezentacja stanowi wprowadzenie do rozmowy i odwołanie się do osobistych doświadczeń uczniów związanych z wadliwymi towarami. (5 minut)

3. Uczniowie w parach rozmawiają o swoich doświadczeniach związanych z reklamowaniem wadliwych zakupów i wspólnie redagują skargę, korzystając z jednego ze wzorów ze strony: https://www.uokik.gov.pl/wzory_pism.php

Jeśli żaden z uczniów nie ma doświadczenia związanego z zakupem wadliwego towaru, to nauczyciel daje możliwość wyboru przypadku z tych wcześniej przez niego prezentowanych. (12 minut)

4. Podsumowanie wybranych reklamacji na forum klasy – omówienie, podsumowanie – wskazanie dalszej ścieżki procedowania. (10 minut)

5. Nauczyciel wspólnie z uczniami zbiera pytania problemowe dotyczące praw konsumenta (na karteczkach post-it lub z wykorzystaniem narzędzia cyfrowego Mentimeter), na przykład:

- Co może zrobić konsument, gdy proces reklamacji nie powiedzie się?
- Jakie są pozasądowe metody rozwiązywania sporów konsumenckich?
- Co możemy zrobić, jeśli producent wadliwego towaru zlikwidował działalność w czasie trwania okresu gwarancji?
- Co możemy zrobić, jeżeli nie mamy potwierdzenia zakupu, a towar jest wadliwy? (8 minut)

Praca domowa:

Nauczyciel prosi uczniów o wybranie jednego z pytań problemowych wskazanych wcześniej przez klasę i przygotowanie, wspólnie z koleżanką lub kolegą z klasy, na następną lekcję propozycji rozwiązania sytuacji. Uczniowie korzystają z tablicy interaktywnej z linkami do stron instytucji dbających o prawa konsumenta.
