



Economic and Consumer Literacy in European Schools

Ю2 – Образователни материали и насоки за икономическа и потребителска компетентност

Модул: Права на младите потребители

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein

Настоящия модул е разработен по проект „Economic and Consumer Literacy in European Schools“ по програма Еразъм плюс. Той е ориентиран по посока формиране, развитие и прилагане на икономически и потребителски знания и умения при ученици от 7 до 18 годишна възраст.

При успешно прилагане на този модул, учениците ще могат:

- да демонстрират критическо икономическо и предприемаческо мислене, решаване на проблеми в контекста на правните принципи, прилагани в реалистична съвременна търговска среда;
- да работят независимо и заедно за намиране, проучване и тълкуване на първични и вторични източници на законодателството за правата на потребителите и за представяне на критически анализ под формата на изработване на определени модели за работа, правилно изготвено и препратено възражение, разработване на учебни тестове;
- да бъдат наясно с техните права, които са законово защитени;
- да обяснят техните отговорности като потребители;
- да оценяват потребителските практики при продажбата на продукти и услуги;
- да разпознават правата и задълженията на всички членове и групи от обществото, заложен в редица държавни и международни документи;
- да формират знания за правата, предоставени им от отговорните институции;
- да получават информация и задействат процедури в случаи на нарушаване на правата на потребителите;
- да придобият умения за попълване и разпространение на специални формуляри за докладване на жалби, които могат да възникнат при закупуване на продукти и услуги в България или в Европа;
- да предлагат и прилагат действия, които допринасят за защитата на правата на гражданите;
- да обяснят връзката между жизнените ценности на човека и неговия избор.

Целта на този обучителен модул е да:

- ✓ повиши информираността на младите потребители;
- ✓ развие икономическа компетентност и потребителска култура;
- ✓ подпомогне вземането на разумни решения;
- ✓ се осъзнае ролята на младия потребител;

- ✓ се разбере силата на правната система, която помага на потребителите да упражняват правата си.
- ✓ помогне на младия потребител да стане добър купувач;
- ✓ помогне на младия потребител да управлява ресурсите по-добре;
- ✓ помагане младия потребител да стане по-добър потребител.

В Закона за защита на потребителите /ЗЗП/ от 2006 година е записано, че „потребител“ е всяко физическо лице, което придобива стоки или ползва услуги, които не са предназначени за извършване на търговска или професионална дейност, и всяко физическо лице, което като страна по договор по този закон действа извън рамките на своята търговска или професионална дейност. Определението дадено за целите на ЗЗП не ограничава кръга на лицата, т.е. потребители могат да бъдат както физически, така и юридически лица. От закона за защита на потребителите произтичат 8 основни права на потребителя, които касаят и възрастта 7-18 години:

1. право на информация за стоките и услугите;
2. право на защита срещу рискове от придобиването на стоки и услуги, които могат да застрашат живота, здравето или имуществото им;
3. право на защита на икономическите им интереси при придобиването на стоки и услуги при нелоялни търговски практики и способности за продажба, неравноправни договорни условия и предоставянето на гаранции за стоките;
4. право на обезщетение за вреди, причинени от дефект на стоки;
5. право на достъп до съдебни и извънсъдебни процедури за разрешаване на потребителски спорове;
6. право на образование по въпроси, отнасящи се до защитата им;
7. право на сдружаване с цел защита на интересите им;
8. право на представителство пред държавните органи, вземащи решения.

Първото – общо право, което се реализира чрез няколко правни средства или средства, като първото правно средство е информация на потребителите преди придобиване на стоката или ползване на услугата, която информация ще им позволи да направят своя избор. Тази информация трябва да се отнася за характеристиката на стоката и услугата, за цената, начина на плащане, срока на годност, гаранциите, условия за употреба на стоката. Изисква се тази информация да бъде дадена писмено или по друг подходящ начин на БГ език по ясен и разбираем начин.

Второто - правото на информация се реализира и чрез задължението на закона за

търговците да етикират стоките. Етикетът трябва да съдържа инфо за производителя и вносителя, за вида на стоката, характеристиките и, срока на годност, указания за употреба и информацията да бъде на български език или с популярни символи. Информацията да не е подвеждаща. Ако стоката не позволява етиктиране, инфо да бъде дадена чрез съответен документ.

Трето правно средство е рекламата. До скоро нормите за рекламирането бяха в ЗЗП след това се отмениха и се прехвърлиха в З. за защита на конкуренцията. Глава Забрана за нелоялна конкуренция. В нея се съдържат правилата, които установяват забрана за заблуждаваща и сравнителна реклама. Заблуждаваща – подвежда или може да подведе лицата и да повлияе на тяхното икономическо поведение, подвеждайки ги за качествата които притежава стоката или съответната услуга, която се предлага. Сравнителна – идентифицира конкурента или предлаганите от него стоки и услуги. Сравнителната е допустима когато не води до дискредитиране на конкурентите, до объркване на рекламодателя или предлаганите от него стоки с друг производител или търговец.

Четвърто – чрез даване на указания за употребата на стоките. Даването на указание се налага когато стоката е опасна или ползването и изисква специални технически познания или умения. Изрично е предвидено за вносните стоки да има указание на български език.

Пето – обозначаване цената стоките и услугите. Цените предварително да бъдат поставени в близост до стоката, а когато са в каталог – най-близо до стоката за която се отнасят. Да бъдат в левове. Цената да не въвежда в заблуда потребителя.

Шесто право на образование по въпроси, отнасящи се до защитата им; чрез дейността на сдруженията на потребителите. За дейността на едно такова сдружение и дали ще се счита за представително сдружение се съди и по кампании за обучение на потребителите за техните права.

Седмо право на сдружаване с цел защита на интересите им; По ЗЮЛНЦ – да са независими политически и икономически. Дейността им освен в тяхната информационна дейност по отношение на потребителите участват и в дейността на държавни органи, също и някои от тях, които са определени като квалифицирани организации от мин. на икономиката и са представени в комисия могат да предявяват и искове за преустановяване на действията.

Осмо право на представителство пред държавните органи. От техните сдружения – могат да подават сигнали, жалби, молби. Да предизвикват

проверки. Сдруженията, предявявайки искове пред съда за нарушение колективни интереси, по същество осъществяват представителство. В ЗЗП е предвидено, че когато двама поне или повече потребителите са увредени от едни и същи стоки или услуги, то те могат да упълномощат сдружение да ги представлява пред съда.

Част Б: Дейности

Като основна идея залегнала в разработката на последващите дейности е организиране на делова игра, базирана на симулатори на реални ситуации, свързани с правата на потребителите. Разработваните симулатори са обединени от обща тематика и са групирани за различни възрасти с последователно нарастваща сложност. По време на играта обучаемите се поставят в поредица от конкретни ситуации, които ги стимулират към активни самостоятелни действия. Интегрират се задачи от различни раздели в областта на потребление и се затвърдява определен теоретичен материал с конкретни примери и действия.

Целта на деловата игра е изграждането на определена организация за целите на обучението, на който обучаемите имат възможност да реагират в условия максимално близки до реалните. Така в игрова среда се съчетават две задачи, първата задача, е свързана със запознаване с организацията и работата, а втората - взимане на решения в условия на симулиране на конкретна обстановка. Участниците работят и вземат решения в групи, което позволява използване на всички предимства на екипното участие като вземане на роли, разделяне и делегиране на права и отговорности. В процеса на разиграването на деловата игра се съчетава използването на активни методи, като беседи с насочващи въпроси, дискусии, изготвяне на предложения. Създава се динамична среда чрез интегрирането на подходящи дейности, формиращи своеобразна игрова ситуация, която допринася както за подобряване на учебния процес, така и за реалното участие на обучаемите. Така, в условията на променяща се среда, те прилагат на практика усвоените знания и умения, свързани с формирането и развитието на икономическа компетентност и потребителска култура.

В разиграването на делова игра е препоръчително участниците да се разделят на групи. През цялото разиграване всички групи имат достъп до едни и същи ресурси. Деловата игра стартира при определени начални условия и преминава през 3 определени етапи: въпрос – анализ – решение – резултат.

Дейностите, които се представят отразяват участието на две основни ученически групи:

- А) Ученици 7-12 години – включват делови игри с оглед формиране на икономически и потребителски понятиен апарат;
- В) Ученици 13-18 – включват делови игри с оглед усъвършенстване на икономически и потребителски понятиен апарат.

Дейност първа

Заглавие	Информиран потребител
Целева група	Ученици в училище (7-12 годишни)
Въведение	<p>Потребителите имат ли отговорности?</p> <p>Преди да купим, трябва да сме наясно с:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Какво искаме (например размер, стил, цвят и т.н.) ○ Колко можем да си позволим. ○ Проверка на стоката за повреди ○ Сравняване на цени и качество ○ Съхраняване на разписки/ касови бележки ○ Използване на стоки по предназначението им
Цел на дейността	<ul style="list-style-type: none"> ○ Учениците ще бъдат запознати с правата си, които са защитени от законите. ○ Учениците ще обяснят своите отговорности като потребители.
Подготовка за дейност	Предварителна подготовка на работните листове и поставяне на задача за проучване в къщи
Материали	Раздаване на потребителска карта ва всеки ученик или представянето ѝ на мултимедиен екран
Продължителност на дейността	35 мин
Размер (и) на групата	Групова работа от по 2,4,6 ученика
Инструкции за дейност	<p>Раздава се карта с 14 въпроса (виж приложение 1). Всеки въпрос е свързан с правата на потребителите, и съдържа отговор за правата на потребителите.</p> <p>Стъпка 1- Копирайте потребителските карти и ги раздайте на участниците във всяка група</p> <p>Стъпка 2 Всяка група чете картата, която е с въпроси и отговори. След това обсъждат и решават дали предложението отговор е правилен.</p> <p>Стъпка 3: Учениците от всяка група обсъждат отговорите</p> <p>ПП Може на всяка да се раздадат определен брой въпроси и всяка група обсъжда своите отговори</p>
Съвети за извършване на дейността	Учениците трябва да работят в групи. И след това да оценят отговорите им с учителя. Те трябва да обяснят отговора си и да го обсъдят със съучениците си.

<p>Как да оценим дейността?</p>	<p>Учениците е необходимо да имат възможности за формиране на понятиен апарат за следните термини:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Отговорности - Оплаквания - Информация - Права - Търговец - Възстановяване - Разписки - Избор - Безопасност - Качество - Размяна - Възстановяване - Ремонт - Неизправности <p>Учителят в края на дейността трябва да попита някои от тези термини, а учениците да обяснят значението им.</p>
<p>Допълнителна информация</p>	<p>Моля, вижте приложение 1 за картите</p> <p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя</p>

Приложение 1: За дейност първа

Потребителски карти за съвпадение

1. Потребителите имат ли права?	Да, потребителите имат права. Те включват правото на изслушване, право на избор и право на информация
2. Какво трябва да направят потребителите, преди да купят?	Преди да купуват, потребителите трябва да са наясно какво искат (например размера, стила и цвета), колко могат да си позволят, потребителите трябва да проверят за дефекти и да сравнят цените.
3. Как можете да подадете жалба като потребител?	Жалбите на потребителите могат да се подават по телефона, лично, чрез писмо или по имейл.
4. Кой може да ви помогне да се справите с проблемите, свързани с стоките и услугите?	Организацията за защита правата на потребителите
5. Опасните играчки забранени ли са?	Да, много играчки са забранени, защото са опасни.
6. Когато купувам нещо, защо трябва да пазя касовата бележка?	Разписката е вашето доказателство за покупка. Това е важен запис къде и кога сте купили нещо и колко струва. Имате нужда от разписката, ако нещо се обърка и искате възстановяване на сумата.
7. Купувам си дънки, прибирам се и след това решавам, че не ги харесвам. Мога ли да получа замяна или възстановяване?	Не, защото дънките не са дефектни. Нямате право да ги върнете, затова избирайте внимателно. Някои магазини ще позволят възстановяване или размяна „без въпроси“, но според закона имате право на обезщетение само ако нещо не е наред с артикула.
8. Какво означава правото на потребителя на обезщетение?	Обезщетението е право на потребителя при купуване/ползване на дефектни стоки или незадоволителни услуги.
9. Кога мога да получа възстановяване?	Потребителите имат право на възстановяване, замяна или ремонт, ако по време на покупката стоките са били дефектни, неподходящи за предвидената цел или различни от мострите, показани в магазина. Може да ви бъде предложена поправка, замяна или ваучер, а не възстановяване. Ще ви трябва разписката.
10. Дали един търговец ще се ядоса наистина, ако потребителят подаде оплакване?	Добрите търговци се опитват да запазят клиентите си щастливи, така че не трябва да се им се ядосват. Умният търговец ще: <ul style="list-style-type: none"> • Използва жалбата на потребителя, за да подобри бизнеса си, така че жалбата да не бъде отправяна отново • Покаже на потребителя, че се е вслушал в жалбата му и ще се опита да стигне до резултат, който е справедлив и за потребителя и за търговеца.

11. Какво означава да имаш потребителско право на качество?	Имаме потребителско право на качество, така че закупените от нас стоки са с прилично качество, тоест стоките са подходящи за целта, за която са направени.
12. Какво означава да имаш потребителско право на безопасност?	Правото на потребителя на безопасност означава, че потребителите имат право да бъдат защитени от опасни стоки и услуги.
13. Кога нямам право на възстановяване на сумата за покупка?	Възможно е да нямате право на възстановяване, когато: <ul style="list-style-type: none"> • Не можете да предоставите доказателство за покупка, като например разписка/ касова бележка • Стоките са купени за някой, който не ги иска. • Стоките са повредени, след като сте ги закупили. • Знаете за грешките, когато сте закупили стоката (например, ако те са стоки втора употреба).
14. Какво правите ако сте закупили дефектни стоки?	Ако смятате, че стоките, които сте закупили, са дефектни, трябва да спрете да ги използвате, да подадете сигнал за неизправността и да ги върнете възможно най-скоро. Може да се наложи да убедите търговеца, че има грешка и стоките не са повредени, след като сте ги закупили.

Дейност 2

Заглавие	Потребителска консултация
Целева група	Ученици в училище (7-12 години)
Въведение	Тази дейност е предназначена за учениците да демонстрират разбирането си за правата и отговорностите на потребителите. Това може да бъде полезно за целите на оценката и отчитането.
Цел на дейността	<ul style="list-style-type: none"> ○ Учениците ще бъдат запознати с правата си, които са защитени от законите. ○ Учениците ще обяснят своите отговорности като потребители. ○ Учениците ще развият умения как да направят жалба с писмо, лично или по телефона.
Подготовка за дейността	<ol style="list-style-type: none"> 1) Разделете учениците на групи от двама души 2) Раздайте им сценариите 3) Учениците трябва да прочетат внимателно въпросите/казусите 4) В края ще има дискусия в класната стая
Материали	Раздаване на въпросите/казусите
Продължителност	35 минути

Размер на групата	3-4 ученици в група
Инструкции за дейността	<p>Вижте следните казуси и предположете какво е необходимо да се направи:</p> <p>1) Родителите на Лили й дадоха пари, за да си купи чифт цветни дънки, които да си подхождат с якето, което е получила за рождения си ден. Не е взела якето, когато е пазарувала. Виждайки дънките с якето сега, тя не мисли, че си подхождат. Има ли право на възстановяване или замяна? Обяснете отговора си.</p> <p>2) Купувате от близката баничарница закуска за тригодишния ви брат. Закуската има ужасна миризма. Можете ли да предложите какво трябва да направи? С кого може да говори?</p> <p>3) Ана и Филип са си взели нови планински велосипеди миналата седмица от един и същ магазин - една и съща марка и всичко останало. Карат ги след училище. Велосипеда на Филип е наред, но скоростите на Анна вече не работят. Какво може да направи Анна?</p> <p>4) Христо решил са да си изпере вълнения си пуловер.. Сложил го в пералнята и резултата е пагубен. Пуловера се свил. Ако беше прочел етикета, щеше са види, че пуловера му е трябвало да се пере на ръка. Има ли нещо, което Христо може да направи?</p>
Съвети за извършване на дейността	<p>Учителят трябва да попита учениците: „Какво може да направи потребителят, ако има проблем със стоки или услуги?“</p> <p>Потребителите имат право на възстановяване, замяна или ремонт, ако стоките са:</p> <ul style="list-style-type: none"> • дефектни • не са подходящи за предвидената цел • неточно представени или различни от изложените стоки. <p>Учителят трябва да обясни на търговците положителната роля на обратната връзка от потребителите. Обратната връзка с потребителите предоставя на търговците възможност да подобрят своите услуги и в крайна сметка да привлекат повече клиенти. Ако жалбата е легитимна, учениците не трябва да се колебаят да се върнат при доставчиците на стоки или услуги, за да поискат отстраняване на проблема.</p> <p>„Къде бихте отишли, ако не можете да разрешите проблем с търговец?“</p>

Как да оценим дейността?	<p>Учениците ще обсъдят отговорите си с учителя.</p> <p>Отговорите са показани по -долу:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Дънките не са дефектни. Лора няма право да ги връща в магазина. Отговорност на Лора беше да следи дали якето и дънките си подходат. Някои магазини имат политика за възстановяване или замяна без да се задават въпроси Тя ще се нуждае от разписката си. 2. След като споделите с родителите си или училищните власти може: <ul style="list-style-type: none"> - Да информирате собственика на магазина, откъдето е закупен продуктът, и да разбере кой е произвел продукта и как е бил съхраняван, докато е бил в магазина. - Да се свържете с РЗИ и агенцията за храните и да се подаде сигнал. 3. Анна трябва да се върне в магазина, от където е закупен велосипеда. Тя има право да ѝ се поправи, защото скоростите не функционират правилно, след няколко дни каране. 4. Христо не е прочел етикета. Лош късмет за него. Той трябва да поеме отговорност за свития си пуловер. Той няма право на обезщетение.
---------------------------------	--

Дейност 3

Заглавие	Лично оплакване – Ролева игра
Целева група	Ученици в училище (7-12 години)
Въведение	Това упражнение използва ролевата игра, за да симулира потребителски сценарии, за да подготви учениците да бъдат независими, категорични потребители. Учениците прилагат своите научени познания за правата на потребителите, за да реагират по правилен начин.
Цел на дейността	Учениците развиват своите потребителски умения, използвайки ролева игра, за да се справят с често срещаните потребителски проблеми.
Подготовка за дейността	Копирайте и разпространете сценарий на ролева игра към всяка група.
Материали и раздаване	Раздаване на сценариите

Продължителност на дейността	35 минути
Размери на групата	6 групи от по 4 ученика
Инструкции за дейността	<p>Учениците ще играят ролята на потребители и търговци. Напомнете на учениците, че ако потребителят не може да реши проблем с търговец, той може да се свърже с Асоциацията на потребителите. Хиляди потребители правят това всяка година, защото не са в състояние сами да разрешат проблема си с търговеца.</p> <p>Сценарии за ролеви игри</p> <p>1) Продавач в магазин ви е убедил да закупите специална мишка за вашия компютър. Когато се прибирате, решавате, че вече не я искате. Връщате се в магазина и обяснявате това на продавача. Какво става?</p> <p>2) Гумата на колелото ви е спукана. Караш колелото си до магазина и ви се продава нова гума, която е твърде голяма. Връщаш се в магазина. Какво става?</p> <p>3) По -големия ви брат получава въдица за рождения си ден. Когато той разгъва въдицата, риболовната макара се напуква и въдицата не може да се навие. Имате касовата бележка и занасяте въдицата обратно в магазина. Какво става?</p> <p>4) Закупувате книга с илюстрации за рожден ден на ваш съученик. Когато се прибирате у дома, забелязвате, че няма част от илюстрациите. Когато се връщате в магазина виждате знак „без възстановяване“ на гишето. Какво става?</p> <p>5) Родителите ви купуват нов LCD телевизор. Две седмици след закупуването телевизорът спира да работи. Татко ви казва „Ще получим възстановяване“ и отива в магазина. Какво става?</p> <p>6) Купувате опаковка, съдържаща шест сладоледа. Когато отваряте опаковката, тя съдържа само четири сладоледа. Връщате се в магазина, където е закупен с разписката. Какво става?</p> <p>7) Купувате си шоколад от магазина след училище. На път за вкъщи го отваряте и разбирате, че шоколадът е с изтекъл срок на годност. Споделете на приятеля си, че сте отворили шоколада, преди да забележите, че</p>

	срокът му е изтекъл. Разписката/ касовата бележка е във вас. Ще се върнете ли в магазина? Какво ще се случи?
Съвети за извършване на дейността	Учителят трябва да разпространи сценарий за ролеви игри на всяка малка група. Учениците имат 10 минути, за да подготвят своята ролева игра.
Как да оценим дейността?	Обсъдете възникналите проблеми. Учениците споделят какво са открили за разрешаването на проблемите на потребителите. <ul style="list-style-type: none"> o Помолете учениците да съставят списък с най - ефективните начини да се справят с продукт, който желаят да върнат. o Действайте бързо o Останете учтив o Обсъждане на проблема лично o Изготвяне на разписки o Излагане на проблема ясно и спокойно o Даване на вашето име и дата на покупка o Познаване на правата на потребителите o Алтернативно, наблюдавайте ролевите игри и оценете способността на ученика да разреши проблема.
Допълнителна информация	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците) https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя

Дейност 4

Заглавие	Делова игра
Целева група	Ученици в училище (7-12 години)

Въведение	Тази игра има за цел да покаже на учениците психологическите аспекти на потребителя: „желания“ и „нужди“
Цел на дейността	<p>Резултати от обучението на тази дейност:</p> <p>Учениците ще могат:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Да познават своите права и задължения като потребители във връзка с училищната си столова. o Да преценят качеството на продуктите, които купуват от училищната си столова. o Да възприемат начини за защита на себе си като потребители
Подготовка за дейността	<p>Учителят подготвя снимки с продукти, които учениците са свикнали да купуват и ги поставя на пода.</p> <p>След това учениците получават инструкции и играят играта.</p>
Материали и раздаване	<ul style="list-style-type: none"> o Снимки с продукти o Раздайте с дейността
Продължителност	35 минути
Размер на групата	Учениците не са разделени на групи. Всички ученици ще играят играта заедно
Инструкции за дейността	<p>Учениците се движат в пространството с музика на заден план. На пода има снимки на продукти. Когато музиката спре, те избират обект или изображение, което искат (думата ЖЕЛАНИЕ е изписана на дъската) и застават до нея.</p> <p>След това те се движат с музиката и когато музиката спре, те са помолени да застанат близо до обекта, от който наистина се нуждаят (думата НУЖДА е изписана на дъската).</p> <p>На всеки ученик се дава снимка на случаен принцип и те трябва да създадат магазини, продаващи подобни продукти. Те назовават своите магазини.</p> <p>Учителят кани децата да кажат как задоволяват своите желания и нужди. Очаква се те да отговорят, че хората работят, заплаща им се труда и купуват продукти.</p>
Съвети за извършване на дейността	<p>Задават се въпроси.</p> <p>- Хората купуват ли само продукти?</p>

	- Как се казва лицето, което купува продукти или услуги? Определението на потребителя е дадено с прости думи.
Как да оценим дейността?	След играта учениците и учителят ще обсъдят избора на всеки ученик, за да разберат напълно определенията за потребител, за нужди и за желания.
Допълнителна информация	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците) https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя

Дейност 5

Заглавие	Линия на мнение: Съгласен, несъгласен, не знам
Целева група	Ученици в училище (7-12 години)
Въведение	Тази дейност има за цел да представи на учениците правата им като потребители и също така да подобри техните знания и мнение по този въпрос
Цел на дейността	<p>Резултати от обучението от дейността:</p> <p>Учениците ще могат:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Да познават техните права и задължения като потребители в училищната среда и като цяло на пазара o Да знаят как да изразят своите оплаквания, ако има проблем с даден продукт o Да научат как да четат цената на даден продукт и да преценят дали тази цена е подходяща за продукта
Подготовка за дейността	Учителят раздава материалите на учениците. Раздаваните материали ще представят някои изявления. Учителят прави ред на дъската за Съгласен, Несъгласен, не знам

Материали и раздаване	о Материали за дейността и писмени изявления
Продължителност на дейността	35 минути
Размер на групата	Учениците не са разделени на групи. Всички ученици ще трябва да участват в тази дейност/дискусия.
Инструкции	Учителят чете изявление и всяко дете заема аргументираща позиция. Следва обсъждане на всяко твърдение.
Съвети за извършване на дейността	<p>Изявленията, които учителят чете, са следните:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Училището гарантира правата на децата като потребители. 2) Преди да закупите продукт, не трябва да проверявате цената и друга информация за него. 3) Учениците носят отговорност за това, което консумират.
Как да оценим дейността?	<p>Коментарите към тези твърдения трябва да бъдат следните:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Обсъжда се процесът на жалби, съществуващата комисия за контрол на столовата, ценоразписът и артикулите, които могат да се продават в столовата, както и това, кои други органи са замесени: Министерство на здравеопазването, Асоциация на родителите. Потребителят има задължението да предприеме действия чрез Ученическия съвет, ако не се спазват разпоредбите. 2) Потребителят има задължение да разследва. Обсъдете друга информация, която трябва да имате предвид, преди да закупите продукта. Също така се проверява дали продукта е в списъка с разрешени елементи. 3) Всички хора носят отговорност за това, което консумират, за да не прекаляват с консумацията, да се съобразяват с околната среда и с други, които са в неравностойно положение и нямат възможност да си осигурят основните стоки.

	<p>Те записват в страниците на отговорния потребител, с прости думи, отговорностите на които имат:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Купувам това, което ми трябва. 2. Уважавам околната среда. 3. Проучвам преди да купя и съм информиран
Допълнителна информация	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя</p>

Ученици 13-18 години

Дейност 1

Заглавие	Права на потребителите
Целева група	Ученици от училище (13-18 години)
Въведение	Дейността се извършва онлайн чрез „дискусионния форум в класната стая“.
Цел на дейността	<p>Учениците трябва да знаят и разпознават:</p> <ul style="list-style-type: none"> о Потребителски практики при дистрибуцията на стоки и услуги. о Правата и задълженията на всички членове и групи от обществото, залегнали в Международната конвенция на ООН за правата на човека. о Правата, предоставени им от държавните здравни служби. о Институционализираните процедури на България и Европа в случаи на нарушаване на правата на потребителите
Подготовка за дейността	Учителят обяснява, че учениците ще усвоят ползите от дискусионния форум. Той/тя обяснява процеса, за да

	<p>могат учениците да се регистрират и да влязат правилно.</p> <p>След това учителят качва таблицата, озаглавена „Права на потребителите“, и обяснява, че те трябва да обсъдят, като си сътрудничат помежду си и идентифицират правата на потребителите.</p>
Материали и раздаване	Таблицата, която включва правата на потребителите ще бъде качена във форума.
Продължителност	45 минути
Размер на групата	Учениците са разделени в две групи.
Инструкции	<p>На учениците се дава таблицата, озаглавена „Права на потребителите“, и с метода за генериране на идеи (метод на сандвич) те идентифицират и записват правата на потребителите.</p> <p>Отговорите са завършени и се провежда дискусия.</p>
Съвети за извършване на дейността	За да отговорят правилно и да дадат пълни отговори, учениците трябва да прочетат внимателно ръководството за правата на потребителите, което учителят ще им даде преди дейността. Те трябва да имат предвид случаи от собствения си опит, а също така могат да бъдат посъветвани от Асоциацията на потребителите в България
Как да оценим дейността?	Учителят ще оцени таблицата с отговорите на учениците и след това ще има дискусия в класната стая, обяснявайки поотделно всяко потребителско право, написано в таблицата
Допълнителна информация	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebiteelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя</p>

Дейност 2

Заглавие	Сценарии на казуси
Целева група	Ученици от училище (13-18 години)
Въведение	Учениците са разделени на две групи и работят по два различни сценария.
Цел на дейността	Учениците трябва да могат: <ul style="list-style-type: none"> o Да определят правата на потребителите във всеки сценарий. o Да продължат всяка история, за да може потребителят да затвърди своите права.
Подготовка за дейността	Учителят дава на всяка група различен сценарий и обяснява, че те трябва да прочетат внимателно сценария и да отговорят на зададените въпроси. След това те ще обсъдят отговорите си и ще ги оценят.
Материали и раздаване	Раздадената информация ще представи два различни сценария относно правата на потребителите.
Продължителност	45 минути
Размер на групата	Учениците са разделени в две групи.
Инструкции	<p>На учениците се дават следните сценарии:</p> <p>Група А:</p> <p>а) Катя е купила чифт маратонки от местен магазин и след два дни подметката на едната обувка се е отлепила. Катя ги върнала в магазина, но продавачът отказал да върне парите или да замени обувките с нов чифт.</p> <p>Учениците трябва да отговорят на следните въпроси:</p> <p>б) Какви са правата на Катя</p> <p>в) Продължете историята, така че Катя да действа като коректен потребител</p> <p>Група Б:</p> <p>Добрин е купил най-новата PlayStation конзола от магазин за електроника. По-късно той открива, че конзолата на PlayStation е дефектна или не работи правилно.</p> <p>Учениците трябва да отговорят на следните въпроси:</p>

	<p>г) Разберете правата на Добрин</p> <p>д) Продължете историята, като кажете, че Добрин трябва да действа като коректен потребител</p>
Съвети за извършване на дейността	<p>За да отговорят правилно и да дадат пълни отговори, учениците трябва да прочетат внимателно ръководството за правата на потребителите, което учителят ще им е дал преди дейността. Те трябва да имат предвид случаи от собствения си опит, а също така могат да бъдат посъветвани от Асоциацията на потребителите в България.</p>
Как да оценим дейността?	<p>В края на дейността учениците трябва да дадат обяснения и да обосноват отговорите си въз основа на правата на потребителите. Те могат да се позовават и на собствените си примери от реалния живот.</p>
Допълнителна информация	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя</p>

Дейност 3

Заглавие	Окоето на потребителя
Целева група	Ученици от училище (13-18 години)
Въведение	<p>На учениците се предоставя информация за различни проблеми, които могат да възникнат пред потребителите. Те трябва да подготвят таблица, наречена „окоето на потребителя“. Тази таблица ще бъде разположена в класната стая, за да бъде допълнена с продукти, консумирани от учениците.</p>
Цел на дейността	<p>Учениците трябва да могат:</p> <ul style="list-style-type: none"> o Да сравняват собствената си потребителска практика с тази на съученици си. o Да определят от къде би искал допълнителна информация, за да стане коректен потребител

	о Да придобият знания и да правят правилен избор от правна, екологична и икономическа гледна точка.			
Подготовка за дейността	Учителят дава пример за таблицата и моли учениците да я попълнят.			
Материали и раздаване	Предоставеният материал ще представи примери от реалния живот и учениците ще трябва да го попълнят въз основа на собствения си опит.			
Продължителност на дейността	45 минути			
Размер на групата	Учениците не са разделени на групи.			
Инструкции	<p>Учениците подготвят табло, озаглавено „Потребителско око“ (дъска, приложена по-долу). На тази дъска са изброени въпроси, които ще помогнат на потребителя да бъде по-коректен и наясно с покупките си. Тази дъска може да бъде поставена в класната стая и учениците са помолени да я попълнят според покупките си.</p> <p><u>“Потребителското око”</u></p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="background-color: #e0e0e0; padding: 5px;"> <p><i>Икономическа гледна точка</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Колко струва? Добра ли е цената на продукта по отношение на качество и количество? • Има ли по-евтин продукт, с местен произход? </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p><i>От гледна точка на околната среда</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Биоразградима ли е опаковката? • Допринася ли опаковката за ненужното използване на оскъдни природни ресурси? • Рециклира ли се опаковъчният материал? </td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;"> <p><i>Правна гледна точка</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ако не съм доволен от продукта, мога ли да го върна? • Съответства ли етикетът на продукта на закона? </td> </tr> </table>	<p><i>Икономическа гледна точка</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Колко струва? Добра ли е цената на продукта по отношение на качество и количество? • Има ли по-евтин продукт, с местен произход? 	<p><i>От гледна точка на околната среда</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Биоразградима ли е опаковката? • Допринася ли опаковката за ненужното използване на оскъдни природни ресурси? • Рециклира ли се опаковъчният материал? 	<p><i>Правна гледна точка</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ако не съм доволен от продукта, мога ли да го върна? • Съответства ли етикетът на продукта на закона?
<p><i>Икономическа гледна точка</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Колко струва? Добра ли е цената на продукта по отношение на качество и количество? • Има ли по-евтин продукт, с местен произход? 				
<p><i>От гледна точка на околната среда</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Биоразградима ли е опаковката? • Допринася ли опаковката за ненужното използване на оскъдни природни ресурси? • Рециклира ли се опаковъчният материал? 				
<p><i>Правна гледна точка</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ако не съм доволен от продукта, мога ли да го върна? • Съответства ли етикетът на продукта на закона? 				

	<p><i>Здраве и безопасност</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Съдържа ли добавки? • Какъв е ефектът на продуктите върху здравето ни като цяло?
Съвети за извършване на дейността	За да отговорят правилно и да дадат пълни отговори, учениците трябва да прочетат внимателно ръководството за правата на потребителите, което учителят ще им е дал преди дейността. В края на всяка седмица учениците трябва да обсъдят с учителя си продуктите, които са избрали да закупят, и да обосноват своите възможности според икономическите, правните и екологичните елементи.
Как да оценим дейността?	В края на дейността учениците трябва да дадат обяснения и да обосноват отговорите си въз основа на правата на потребителите.
Допълнителна информация	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя</p>

Дейност 4

Заглавие	Жалба от потребител
Целева група	Ученици от училище (13-18 години)
Въведение	Учениците са разделени на две групи и работят по два различни сценария.
Цел на дейността	<p>Учениците трябва:</p> <ul style="list-style-type: none"> о Да притежават достатъчно познания, за да отправят жалбата си като потребители до съответната агенция. о Да могат да се справят с отрицателни отговори на жалбите си о Да оценят значението на времето от датата на покупката до датата на жалбата.

<p>Подготовка за дейността</p>	<p>Преди учениците да съставят жалбата, могат да споделят по телефона съветите си към производителя</p> <p>-Бъдете спокойни - избягвайте да изглеждате ядосани, враждебни или саркастични.</p> <p>-Бъдете ясни относно очакванията си - обяснете какво искате да направите.</p> <p>-Записвайте всичко, което се случва и какво ви казва лицето - обслужване на клиенти.</p> <p>-Първо се свържете с продавача или доставчика на услуги-често можете да разрешите проблема, като използвате безплатния номер на компанията.</p> <p>-Ако не сте доволни, изпратете писмо или имейл до централа на производителя или службата за защита на потребителите.</p> <p>Ако проблемът все още не е разрешен, опитайте да се свържете с местната агенция за защита на потребителите, която е Комисията за защита на потребителите.</p>
<p>Материали и раздаване</p>	<p>Правата на потребителите</p> <p>Раздаване на примерни жалби</p>
<p>Продължителност</p>	<p>45 минути</p>
<p>Размер на групата</p>	<p>Учениците са разделени в две групи</p>
<p>Инструкции</p>	<p>Помолете учениците да жалба на потребителя - примерите се появяват по-долу. За да завършат това упражнение, учениците трябва да създадат сценарий, който включва:</p> <ul style="list-style-type: none"> o С какъв продукт/услуга имат проблеми, включително модел/номера и части на продукта o Какъв е проблемът; и кой е производителят (трябва да се разбере компания). o Проучване на уебсайта и/или адреса на компанията. <p>След като учениците са написали своята жалба, те трябва да си партнират в ролевата игра. Учителят трябва да инструктира всеки ученик да играе телефонния представител за обслужване на клиенти (представител) в компанията, докато другият е недоволният клиент. На учениците трябва да се напомни, че служителя „обслужване на клиенти“ не е лицето, отговорно за проблема.</p>

	<p>Таблиците се разменят – учениците трябва да напишат писмо с комплимент за служителя обслужване на клиенти, който им е помогнал да разрешат проблема им, като се уверят, че компанията разбира какво страхотно обслужване са получили като техни клиенти и колко важна е тази услуга за тях.</p>
<p>Съвети за извършване на дейността</p>	<p>Прочетете внимателно примера с жалбата и накарайте учениците да направят свои собствени:</p> <p>До: Фирмена електронна поща</p> <p>сс: Вашият имейл (Това ще гарантира, че ще получите копие от имейла си.)</p> <p>бсс:</p> <p>Тема: Re: (номер на сметка или име на продукт или услуга)</p> <p>Дата</p> <p>На (дата), аз (купих, наех, отдадох под наем или ремонтирах) (име на продукта, със сериен номер или номер на модел или извършена услуга) на (място, дата и други важни подробности за транзакцията).</p> <p>За съжаление, вашият продукт (или услуга) не се представя добре (или услугата е неадекватна), защото (посочете проблема). Разочарован съм, защото (обяснете проблема: например продуктът не работи правилно, услугата не е извършена правилно, фактурирана ви е грешна сума, нещо не е разкрито ясно или е представено погрешно и т.н.).</p> <p>Ако разрешите проблема, ще ви бъда благодарен (посочете конкретното действие, което искате - връщане на пари, кредитиране на карта, ремонт, замяна и т.н.)</p> <p>Очаквам с нетърпение вашия отговор и решение на моя проблем и ще изчакам до (задайте срок), преди да потърся помощ от Комисията за защита на потребителите. Моля, свържете се с мен на имейл адреса или телефонния ми номер по-долу.</p> <p>На Ваше разположение,</p> <p>Името ви</p> <p>Вашият адрес</p> <p>Твоят град,</p> <p>Вашият телефонен номер през деня</p> <p>Твоят имейл</p>

Как да оценим дейността?	След края на дейността учениците трябва да представят своите писма за жалби в класната стая и да обсъдят своя опит.
Допълнителна информация	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Комисия за защита на потребителите https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Какви са правата на потребителите (пред търговците) https://aktivnipotrebiteli.bg – Активни потребители https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя

Библиография

Комисия за защита на потребителите

<https://kzp.bg/>

Закон за защита на потребителите

<https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678>

Права на потребителя

https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html

Източници:

<https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite> - Какви са правата на потребителите (пред търговците)

<https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection> - Комисия за защита на потребителите

<https://aktivnipotrebiteli.bg> – Активни потребители

<https://kzp.bg/> - Комисия за защита на потребителите

<https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678> - Закон за защита на потребителите

https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Права на потребителя