



Economic and Consumer Literacy in European Schools

ΙΟ2 – Εκπαιδευτικό υλικό και κατευθυντήριες
γραμμές για την οικονομική και καταναλωτική
παιδεία

Ενότητα: Δικαιώματα των καταναλωτών

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Η ενότητα αυτή αναπτύχθηκε στο πλαίσιο του έργου «Economic and Consumer Literacy in European Schools» του προγράμματος Erasmus Plus. Προσανατολίζεται στη διαμόρφωση, ανάπτυξη και εφαρμογή οικονομικών και καταναλωτικών γνώσεων και δεξιοτήτων σε μαθητές ηλικίας από 7 έως 18 ετών.

Με την επιτυχή υλοποίηση αυτής της ενότητας, οι μαθητές θα είναι σε θέση να:

- επιδείξουν δεξιότητες κριτικής σκέψης, επίλυσης προβλημάτων και επικοινωνίας στο πλαίσιο των νομικών αρχών που εφαρμόζονται σε ένα ρεαλιστικό σύγχρονο εμπορικό περιβάλλον.
- δουλεύουν ατομικά και σε ομάδες για την εξεύρεση, τη μελέτη και την ερμηνεία πρωτογενών και δευτερογενών πηγών νομοθεσίας για τα δικαιώματα των καταναλωτών και για να έχουν δυνατότητες κριτικής ανάλυσης με τη μορφή επεξεργασίας ορισμένων μοντέλων εργασίας, κατάλληλα προετοιμασμένων και προωθημένων αντιρρήσεων, ανάπτυξης εκπαιδευτικών τεστ.
- γνωρίζουν τα δικαιώματά τους που προστατεύονται από τους νόμους.
- εξηγήσουν τις ευθύνες τους ως καταναλωτές.
- αξιολογούν καταναλωτικές πρακτικές πώλησης προϊόντων και υπηρεσιών.
- αναγνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όλων των μελών και των ομάδων της κοινωνίας, τα οποία κατοχυρώνονται σε διάφορα εθνικά και διεθνή έγγραφα
- διαμορφώσουν γνώσεις σχετικά με τα δικαιώματα που τους παρέχονται από τα αρμόδια θεσμικά όργανα
- λάβουν νέες πληροφορίες και να ξεκινούν διαδικασίες σε περίπτωση παραβίασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών
- αποκτήσουν δεξιότητες για να συμπληρώνουν και να προωθούν ειδικά έντυπα υποβολής καταγγελιών που ενδέχεται να προκύψουν από την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών στη χώρα τους και την Ευρώπη.
- προτείνουν και να υλοποιήσουν δράσεις που συμβάλλουν στην υπεράσπιση των δικαιωμάτων των διαφόρων πολιτών
- εξηγήσουν τη σχέση μεταξύ των αξιών ενός ατόμου και των επιλογών του.

Σκοπός αυτής της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να:

- ✓ ευαισθητοποιήσει τους νέους καταναλωτές.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



- ✓ αναπτύξει οικονομικές δεξιότητες και καταναλωτική κουλτούρα·
- ✓ υποστηρίξει λογικές αποφάσεις·
- ✓ πραγματοποιηθεί ο ρόλος του νέου καταναλωτή
- ✓ γίνει κατανοητή η δύναμη του νομικού συστήματος που βοηθά τους καταναλωτές να ασκούν τα δικαιώματά τους.
- ✓ βοηθήσει τους νέους καταναλωτές να κάνουν συνετές αγορές·
- ✓ βοηθήσει τους νέους χρήστες να διαχειρίζονται καλύτερα τα χρήματά τους·
- ✓ βοηθήσει τους νέους καταναλωτές να γίνουν καλύτεροι καταναλωτές.

Ο νόμος περί προστασίας των καταναλωτών (CPA) του 2006 ορίζει ότι «καταναλωτής» είναι κάθε φυσικό πρόσωπο που αποκτά αγαθά ή χρησιμοποιεί υπηρεσίες που δεν προορίζονται για εμπορικές ή επαγγελματικές δραστηριότητες, καθώς και κάθε φυσικό πρόσωπο το οποίο, ως συμβαλλόμενο μέρος σύμβασης δυνάμει του παρόντος νόμου, ενεργεί εκτός του πεδίου εφαρμογής της εμπορικής ή επαγγελματικής του δραστηριότητας. Ο ορισμός που δίνεται για τους σκοπούς της Ένωσης Προστασίας Καταναλωτών δεν περιορίζει τον κύκλο των προσώπων, δηλαδή οι καταναλωτές μπορούν να είναι τόσο φυσικά όσο και νομικά πρόσωπα. Υπάρχουν 8 βασικά δικαιώματα των καταναλωτών, τα οποία ισχύουν και για την ηλικία των 7-18 ετών:

1. δικαίωμα ενημέρωσης σχετικά με τα αγαθά και τις υπηρεσίες·
2. δικαίωμα προστασίας από κινδύνους από την απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών, οι οποίοι ενδέχεται να θέσουν σε κίνδυνο τη ζωή, την υγεία ή την περιουσία τους·
3. δικαίωμα προστασίας των οικονομικών συμφερόντων τους για την απόκτηση αγαθών και υπηρεσιών σε περίπτωση αθέμιτων εμπορικών πρακτικών και μεθόδων πώλησης, άνισων συμβατικών όρων και παροχής εγγυήσεων για τα αγαθά·
4. δικαίωμα αποζημίωσης για ζημιές που προκλήθηκαν από ελάττωμα των εμπορευμάτων·
5. δικαίωμα πρόσβασης σε δικαστικές και εξωδικαστικές διαδικασίες για την επίλυση καταναλωτικών διαφορών·
6. δικαίωμα στην εκπαίδευση σε θέματα που σχετίζονται με την προστασία τους·
7. το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι για την προστασία των συμφερόντων τους·
8. δικαίωμα εκπροσώπησης ενώπιον των κρατικών φορέων στη λήψη αποφάσεων.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Πρώτο – ένα κοινό δικαίωμα, το οποίο υλοποιείται με διάφορα νομικά μέσα ή μεθόδους, καθώς η πρώτη νομική ασπίδα είναι η ενημέρωση των καταναλωτών πριν από την απόκτηση των αγαθών ή τη χρήση της υπηρεσίας, ποιες πληροφορίες θα τους επιτρέψουν να κάνουν την επιλογή τους. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να αφορούν τα χαρακτηριστικά των αγαθών και των υπηρεσιών, την τιμή, τον τρόπο πληρωμής, την ημερομηνία λήξης, τις εγγυήσεις, τους όρους χρήσης των αγαθών. Οι πληροφορίες αυτές πρέπει να παρέχονται γραπτώς ή με άλλο κατάλληλο τρόπο στα ελληνικά με σαφή και κατανοητό τρόπο.

Δεύτερο – το δικαίωμα ενημέρωσης πραγματοποιείται μέσω της υποχρέωσης του νόμου για τους εμπόρους να τοποθετούν επισημάνσεις στα αγαθά. Η ετικέτα πρέπει να περιέχει πληροφορίες σχετικά με τον κατασκευαστή και τον εισαγωγέα, τον τύπο του προϊόντος, τα χαρακτηριστικά του, την ημερομηνία λήξης, τις οδηγίες χρήσης και οι πληροφορίες πρέπει να είναι στα ελληνικά ή να υπάρχουν δημοφιλή σύμβολα. Οι πληροφορίες δεν θα πρέπει να είναι παραπλανητικές. Εάν το προϊόν δεν επιτρέπει τις επισημάνσεις, θα πρέπει να παρέχονται πληροφορίες μέσω κατάλληλου εγγράφου.

Τρίτο – όπλο ενάντια στην καταπάτηση των δικαιωμάτων του καταναλωτή είναι η διαφήμιση. Μέχρι πρόσφατα, οι κανόνες για τη διαφήμιση περιλαμβάνονταν στην Ένωση Προστασίας Καταναλωτών, στη συνέχεια καταργήθηκαν και μεταφέρθηκαν στον νόμο για την προστασία του ανταγωνισμού, κεφάλαιο Απαγόρευση του αθέμιτου ανταγωνισμού. Περιέχει κανόνες που απαγορεύουν την παραπλανητική και συγκριτική διαφήμιση. Παραπλανήσεις - παραπληροφόρηση ή μπορούν να ξεγελάσουν τους ανθρώπους και να επηρεάσουν την οικονομική τους συμπεριφορά, παραπλανώντας τους σχετικά με τις ιδιότητες του προϊόντος ή της υπηρεσίας που προσφέρεται. Συγκριτικά - προσδιορίζει τον ανταγωνιστή ή τα αγαθά και τις υπηρεσίες που προσφέρει. Το συγκριτικό είναι αποδεκτό όταν δεν οδηγεί σε δυσφήμιση των ανταγωνιστών, σε σύγχυση του διαφημιζόμενου ή των αγαθών που προσφέρει με άλλον κατασκευαστή ή έμπορο.

Τέταρτο – με την παροχή οδηγιών για τη χρήση των εμπορευμάτων. Η παροχή οδηγιών είναι απαραίτητη όταν το προϊόν είναι επικίνδυνο ή χρησιμοποιείται και απαιτεί ειδικές τεχνικές γνώσεις ή δεξιότητες. Προβλέπεται ρητά ότι τα εμπορεύματα εισαγωγής θα έχουν οδηγίες στα ελληνικά.

Πέμπτο – αναφέροντας την τιμή των αγαθών και των υπηρεσιών. Οι τιμές πρέπει να τοποθετούνται κοντά στο προϊόν εκ των προτέρων και όταν βρίσκονται σε κατάλογο – όσο το δυνατό πιο κοντά στο προϊόν στο οποίο αναφέρονται. Να είναι στα ελληνικά. Η τιμή δεν θα πρέπει να παραπλανεί τον καταναλωτή.

Έκτο – το δικαίωμα στην εκπαίδευση σε θέματα που αφορούν την προστασία των καταναλωτών· μέσω των δραστηριοτήτων των ενώσεων καταναλωτών. Η δραστηριότητα μιας τέτοιας ένωσης και το κατά πόσον θα θεωρηθεί αντιπροσωπευτική ένωση κρίνεται επίσης από εκστρατείες για την εκπαίδευση των καταναλωτών σχετικά με τα δικαιώματά τους.

Έβδομο – το δικαίωμα του συνεταιρίζεσθαι για την προστασία των συμφερόντων των καταναλωτών. Σύμφωνα με τον νόμο για τα μη κερδοσκοπικά νομικά πρόσωπα - να είναι πολιτικά και οικονομικά ανεξάρτητα. Εκτός από τη δραστηριότητα πληροφόρησης σε σχέση με τους καταναλωτές, η δραστηριότητά τους εμπεριέχεται επίσης στη δραστηριότητα κρατικών φορέων, εκ των οποίων μερικοί, οι οποίοι ορίζονται ως εξειδικευμένοι οργανισμοί

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



από το Υπουργείο Οικονομικών και εκπροσωπούνται σε επιτροπή, μπορούν επίσης να υποβάλουν αξιώσεις για τερματισμό των ενεργειών.

Όγδοο – το δικαίωμα εκπροσώπησης ενώπιον των κρατικών φορέων. Από την ένωσή τους - μπορούν να υποβάλουν σήματα, παράπονα, αιτήματα. Για να προκαλέσει επιθεωρήσεις. Ενώσεις, που υποβάλλουν αξιώσεις ενώπιον του δικαστηρίου για παραβίαση συλλογικών συμφερόντων, για εκπροσώπηση. Η Ένωση Προστασίας Καταναλωτών ορίζει ότι όταν τουλάχιστον δύο ή περισσότεροι καταναλωτές κάνουν διακανονισμό για τα ίδια αγαθά ή υπηρεσίες, μπορούν να εγκρίνουν την ένωση που εκπροσωπούν ενώπιον του δικαστηρίου.

Μέρος Β: Δραστηριότητες

Η βασική ιδέα πίσω από την ανάπτυξη των επαναληπτικών δραστηριοτήτων είναι να οργανωθεί ένα επιχειρηματικό παιχνίδι βασισμένο σε προσομοιώσεις πραγματικών καταστάσεων που σχετίζονται με τα δικαιώματα των καταναλωτών. Οι ανεπτυγμένοι προσομοιωτές ενώνονται με ένα κοινό θέμα και ομαδοποιούνται για διαφορετικές ηλικίες με αυξανόμενη πολυπλοκότητα. Κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού, οι μαθητές τοποθετούνται σε μια σειρά συγκεκριμένων καταστάσεων που τους παρακινούν να ενεργήσουν ανεξάρτητα. Ενσωματώνουν καθήκοντα από διαφορετικά τμήματα στον τομέα της κατανάλωσης και ενισχύουν ορισμένα θεωρητικά υλικά με συγκεκριμένα παραδείγματα και δράσεις.

Στόχος του επιχειρηματικού παιχνιδιού είναι η οικοδόμηση ενός συγκεκριμένου οργανισμού για τους σκοπούς της κατάρτισης, στον οποίο οι εκπαιδευόμενοι έχουν την ευκαιρία να αντιδράσουν σε συνθήκες όσο το δυνατόν πιο κοντά στην πραγματικότητα. Έτσι, σε ένα περιβάλλον παιχνιδιού, συνδυάζονται δύο εργασίες, η πρώτη εργασία σχετίζεται με την εξοικείωση με την οργάνωση και την εργασία και η δεύτερη – η λήψη λύσεων σε συνθήκες προσομοίωσης μιας συγκεκριμένης κατάστασης. Οι συμμετέχοντες εργάζονται και λαμβάνουν αποφάσεις σε ομάδες, γεγονός που επιτρέπει τη χρήση όλων των πλεονεκτημάτων της συμμετοχής της ομάδας, όπως η ανάληψη ρόλων, ο επιμερισμός και η ανάθεση δικαιωμάτων και ευθυνών. Κατά τη διαδικασία αναπαραγωγής του επιχειρηματικού παιχνιδιού, συνδυάζεται η χρήση ενεργών μεθόδων, όπως συνομιλίες με καθοδηγητικά ερωτήματα, συζητήσεις, προετοιμασία προτάσεων. Δημιουργείται ένα δυναμικό περιβάλλον μέσα από την ενσωμάτωση κατάλληλων δραστηριοτήτων, διαμορφώνοντας μια μοναδική κατάσταση παιχνιδιού, η οποία συμβάλλει τόσο στη βελτίωση της μαθησιακής διαδικασίας όσο και στην πραγματική συμμετοχή των μαθητών. Έτσι, υπό τις συνθήκες ενός μεταβαλλόμενου περιβάλλοντος, εφαρμόζουν στην πράξη τις αποκτηθείσες γνώσεις και δεξιότητες που σχετίζονται με τη διαμόρφωση και την ανάπτυξη της οικονομικής ικανότητας και της καταναλωτικής κουλτούρας.

Παίζοντας ένα επιχειρηματικό παιχνίδι, προτείνεται οι συμμετέχοντες να χωριστούν σε ομάδες. Καθόλη τη διάρκεια της κλήρωσης, όλες οι ομάδες έχουν πρόσβαση στους ίδιους πόρους. Το επιχειρηματικό παιχνίδι ξεκινά υπό ορισμένες αρχικές συνθήκες και περνάει από 3 συγκεκριμένα στάδια: ερώτηση - ανάλυση - απόφαση - αποτέλεσμα.

Οι δραστηριότητες που παρουσιάζονται αντικατοπτρίζουν τη συμμετοχή δύο κύριων ομάδων μαθητών:

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



- A. Μαθητές 7-12 ετών - περιλαμβάνουν επιχειρηματικά παιχνίδια με σκοπό τη δημιουργία μιας οικονομικής και καταναλωτικής εννοιολογικής συσκευής.
B. Μαθητές 13-18 - περιλαμβάνουν επιχειρηματικά παιχνίδια με σκοπό τη βελτίωση της οικονομικής και καταναλωτικής εννοιολογικής συσκευής.

Δραστηριότητα 1

Τίτλος δραστηριότητας	Ενημερωμένος καταναλωτής
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (7-12 ετών)
Εισαγωγή	Οι καταναλωτές έχουν ευθύνες; Πριν αγοράσουμε, θα πρέπει να είμαστε σαφείς σχετικά με τα ακόλουθα: <ul style="list-style-type: none"> ○ Τι θέλουμε (π.χ. μέγεθος, στυλ, χρώμα κ.λπ.) ○ Πόσα μπορούμε να πληρώσουμε. ○ Έλεγχος εμπορευμάτων για σφάλματα ○ Σύγκριση τιμών και ποιότητας ○ Τήρηση αποδείξεων ○ Χρήση εμπορευμάτων για τον σκοπό που προορίζονται
Σκοπός της δραστηριότητας	<ul style="list-style-type: none"> ○ Οι μαθητές θα ενημερωθούν για τα δικαιώματά τους που προστατεύονται από τους νόμους. ○ Οι μαθητές θα εξηγήσουν τις ευθύνες τους ως καταναλωτές.
Προετοιμασία δραστηριότητας	Προκαταρκτική προετοιμασία φύλλων εργασίας και καθορισμός εργασίας για έρευνα στο σπίτι.
Υλικά και φυλλάδια	Διανομή κάρτας χρήστη σε κάθε μαθητή ή παρουσίασέ την σε οθόνη πολυμέσων.
Διάρκεια της δραστηριότητας	35 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Ομαδική εργασία 2,4,6 μαθητών κάθε ομάδα
Οδηγίες δραστηριότητας	Διανέμεται κάρτα με 14 ερωτήσεις (βλέπε παράρτημα 1). Κάθε ερώτηση σχετίζεται με τα δικαιώματα των καταναλωτών και περιέχει μια απάντηση στα δικαιώματα των καταναλωτών.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<p>Βήμα 1: Αντιγράψτε τις κάρτες χρήστη και μοιράστε τις στους συμμετέχοντες της κάθε ομάδας</p> <p>Βήμα 2: Κάθε ομάδα διαβάζει την κάρτα ερωτήσεων και απαντήσεων. Στη συνέχεια συζητούν και αποφασίζουν εάν η προτεινόμενη απάντηση είναι σωστή.</p> <p>Βήμα 3: Οι μαθητές από κάθε ομάδα συζητούν τις απαντήσεις</p> <p>Υ.Γ Ο κάθε μαθητής μπορεί να πάρει αρκετές ερωτήσεις και κάθε ομάδα θα συζητήσει τις απαντήσεις τους</p>
<p>Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας</p>	<p>Οι μαθητές πρέπει να δουλέψουν σε ομάδες. Και μετά να αξιολογηθούν οι απαντήσεις τους με τον δάσκαλο. Οι μαθητές πρέπει να εξηγήσουν την απάντησή τους και να το συζητήσουν με τους συμμαθητές τους..</p>
<p>Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;</p>	<p>Οι μαθητές πρέπει να έχουν την ευκαιρία να σχηματίσουν μια εννοιολογική συσκευή με τους ακόλουθους όρους:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Ευθύνες ✓ Καταγγελίες ✓ Πληροφορία ✓ Δικαιώματα ✓ Έμπορος ✓ Επανόρθωση ✓ Αποδείξεις ✓ Επιλογή ✓ Ασφάλεια ✓ Ποιότητα ✓ Ανταλλαγή ✓ Επιστροφή χρημάτων ✓ Επισκευάζω ✓ Ελλατωματικό/Σφάλματα <p>Ο εκπαιδευτικός στο τέλος της δραστηριότητας πρέπει να επιλέξει ορισμένους από αυτούς τους όρους και οι μαθητές πρέπει να εξηγήσουν το νόημά τους.</p>
<p>Περισσότερες πληροφορίες</p>	<p>Ανατρέξτε στο παράρτημα 1 για τις κάρτες</p> <p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg – Δραστήριοι χρήστες</p>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Παράρτημα 1: Για τη δραστηριότητα 1

Κάρτες αντιστοίχισης καταναλωτών

1. Έχουν δικαιώματα οι καταναλωτές;	Ναι, οι καταναλωτές έχουν δικαιώματα. Αυτά περιλαμβάνουν το δικαίωμα ακρόασης, το δικαίωμα επιλογής και το δικαίωμα ενημέρωσης.
2. Τι πρέπει να κάνουν οι καταναλωτές πριν αγοράσουν κάτι;	Πριν αγοράσουν κάτι, οι καταναλωτές θα πρέπει να είναι σαφείς σχετικά με το τι θέλουν (για παράδειγμα το μέγεθος, το στυλ και το χρώμα), πόσο μπορούν να αντέξουν οικονομικά, οι καταναλωτές θα πρέπει να ελέγχουν για ελαττώματα και να συγκρίνουν τις τιμές.
3. Πώς μπορείτε να κάνετε καταγγελία ως καταναλωτής;	Τα παράπονα των καταναλωτών μπορούν να γίνουν τηλεφωνικά, αυτοπροσώπως, μέσω επιστολής ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
4. Ποιος μπορεί να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε προβλήματα που σχετίζονται με αγαθά και υπηρεσίες;	Ο Οργανισμός Προστασίας Καταναλωτών
5. Απαγορεύονται ποτέ η κυκλοφορία επικίνδυνων παιχνιδιών;	Ναι, κάθε χρόνο πολλά παιχνίδια αποσύρονται επειδή δεν είναι ασφαλή.
6. Όταν αγοράζω κάτι, γιατί να κρατήσω την απόδειξη;	Η απόδειξη είναι γραπτή απόδειξη της αγοράς σας. Είναι ένα σημαντικό αρχείο για το πού και πότε αγοράσατε κάτι και πόσο κόστισε. Χρειάζεστε την απόδειξη αν κάτι πάει στραβά και θέλετε επιστροφή χρημάτων.
7. Αγοράζω ένα τζιν, πάω σπίτι και μετά αποφασίζω ότι δεν μου αρέσει. Μπορώ να το αλλάξω ή να ζητήσω επιστροφή χρημάτων;	Όχι, γιατί το τζιν δεν είναι ελαττωματικό. Δεν έχετε κανένα δικαίωμα να τα πάρετε πίσω, οπότε επιλέξτε προσεκτικά. Ορισμένα καταστήματα θα επιτρέψουν επιστροφή χρημάτων ή ανταλλαγή "χωρίς ερωτήσεις" αλλά σύμφωνα με το νόμο έχετε το δικαίωμα να

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	επανορθώσετε μόνο εάν υπάρχει κάποιο πρόβλημα με το στοιχείο.
8. Τι σημαίνει το δικαίωμα του καταναλωτή να επανόρθωση;	Ως επανόρθωση νοείται το δικαίωμα αποζημίωσης για ελαττωματικά αγαθά ή μη ικανοποιητικές υπηρεσίες.
9. Πότε μπορώ να λάβω επιστροφή χρημάτων?	Οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, αντικατάστασης ή επισκευής εάν, κατά τη στιγμή της αγοράς, τα αγαθά ήταν ελαττωματικά, ακατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό ή διαφορετικά από τα δείγματα που εμφανίζονται στο κατάστημα. Μπορεί να σας προσφερθεί επισκευή, αλλαγή ή κουπόνι πίστωσης και όχι επιστροφή χρημάτων. Χρειάζεται η απόδειξη.
10. Θα θυμώσει ένας έμπορος αν κάποιος καταναλωτής υποβάλει καταγγελία εναντίον της επιχείρησής του;	Οι καλοί έμποροι προσπαθούν να κρατήσουν τους πελάτες τους ευχαριστημένους, έτσι δεν πρέπει να θυμώνουν με τους καταναλωτές. Οι έξυπνοι έμποροι θα: <ul style="list-style-type: none"> • Χρησιμοποιήσουν ένα παράπονο από καταναλωτή για να βελτιώσουν την επιχείρησή του, ούτως ώστε η καταγγελία να μην γίνει ξανά • Δείξουν στον καταναλωτή ότι έλαβαν υπόψη τους την καταγγελία και προσπαθήσαν να καταλήξουν σε ένα αποτέλεσμα που είναι δίκαιο για όλους.
11. Τι σημαίνει να έχεις δικαίωμα στην ποιότητα ως καταναλωτής;	Έχουμε δικαίωμα στην ποιότητα ως καταναλωτές ούτως ώστε τα αγαθά που αγοράζουμε να είναι καλής ποιότητας, δηλαδή τα αγαθά να είναι κατάλληλα για να ικανοποιήσουν τον σκοπό για τον οποίο κατασκευάστηκαν.
12. Τι σημαίνει να έχεις δικαίωμα στην ασφάλεια ως καταναλωτής;	Δικαίωμα στην ασφάλεια ως καταναλωτής σημαίνει ότι οι καταναλωτές έχουν το δικαίωμα να προστατεύονται από επικίνδυνα αγαθά και υπηρεσίες.
13. Πότε δεν δικαιούμαι επιστροφή χρημάτων;	Ενδέχεται να μην έχετε δικαίωμα επιστροφής χρημάτων όταν: <ul style="list-style-type: none"> • Δεν μπορείτε να προσκομίσετε αποδεικτικό αγοράς, όπως απόδειξη. • Τα αγαθά είναι μια χαρά, αλλά άλλαξες γνώμη. • Τα αγαθά αγοράστηκαν για κάποιον που δεν τα θέλει.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<ul style="list-style-type: none"> • Τα αγαθά καταστράφηκαν αφού τα αγόρασες. • Γνωρίζετε για τα ελαττωματικά χαρακτηριστικά όταν αγοράσατε τα αγαθά (για παράδειγμα, αν ήταν μεταχειρισμένα).
14. Τι γίνεται αν αγοράσω αγαθά που είναι ελαττωματικά;	Εάν πιστεύετε ότι τα αγαθά που αγοράσατε είναι ελαττωματικά, θα πρέπει να σταματήσετε να τα χρησιμοποιείτε, να αναφέρετε το σφάλμα και να τα επιστρέψετε το συντομότερο δυνατό. Ίσως χρειαστεί να πείσετε τον έμπορο ότι υπάρχει σφάλμα και τα αγαθά δεν καταστράφηκαν αφού τα αγοράσατε.

Δραστηριότητα 2

Τίτλος δραστηριότητας	Διαβούλευση με τους καταναλωτές
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (7-12 ετών)
Εισαγωγή	Αυτή η δραστηριότητα έχει σχεδιαστεί για να αποδείξουν οι μαθητές την κατανόησή τους για τα δικαιώματα και τις ευθύνες των καταναλωτών. Αυτό μπορεί να είναι χρήσιμο για σκοπούς αξιολόγησης και υποβολής εκθέσεων.
Σκοπός της δραστηριότητας	<ol style="list-style-type: none"> 1. Οι μαθητές θα ενημερωθούν για τα δικαιώματά τους που προστατεύονται από τους νόμους. 2. Οι μαθητές θα εξηγήσουν τις ευθύνες τους ως καταναλωτές. 3. Οι μαθητές θα αναπτύξουν δεξιότητες για το πώς να κάνουν καταγγελία μέσω επιστολής, αυτοπροσώπως και τηλεφωνικά.
Προετοιμασία δραστηριότητας	<ol style="list-style-type: none"> 1. Χωρίστε τους μαθητές σε ομάδες 2. Δώστε τους τα φυλλάδια με τα σενάρια 3. Οι μαθητές πρέπει να διαβάσουν προσεκτικά τα σενάρια και να απαντήσουν στις ερωτήσεις 4. Στο τέλος θα γίνει συζήτηση στην τάξη.
Υλικά και φυλλάδια	Φυλλάδια με τα σενάρια

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Διάρκεια της δραστηριότητας	35 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	3-4 μαθητές σε μια ομάδα
Οδηγίες δραστηριότητας	<p>Δείτε τα παρακάτω σενάρια και απαντήστε στις ερωτήσεις:</p> <p>1) Οι γονείς της Λίλι της έδωσαν χρήματα για να αγοράσει ένα ζευγάρι υπέροχα χρωματιστά τζιν για να ταιριάζουν με το σακάκι που πήρε για τα γενέθλιά της. Δεν πήρε το σακάκι όταν πήγε για ψώνια. Βλέποντας το τζιν με το σακάκι τώρα, δεν πιστεύει ότι ταιριάζουν. Δικαιούται επιστροφή χρημάτων ή αλλαγή; Εξηγήστε την απάντησή σας</p> <p>2) Αγοράζετε πρωινό για τον τρίχρονο αδελφό σας από ένα κοντινό ζαχαροπλαστείο. Το πρωινό έχει απαίσια μυρωδιά. Μπορείς να του προτείνεις τι πρέπει να κάνει; Σε ποιον μπορεί να μιλήσει;</p> <p>3) Η Άννα και ο Φίλιπ πήραν νέα ποδήλατα την περασμένη εβδομάδα από το ίδιο κατάστημα - την ίδια μάρκα σε όλα. Τα χρησιμοποιούν μετά το σχολείο. Το ποδήλατο του Φίλιπ είναι εντάξει, αλλά τα γρανάζια της Άννας δεν δουλεύουν πια. Τι μπορεί να κάνει η Άννα;</p> <p>4) Ο Κρις αποφάσισε να πλύνει το μάλλινο πουλόβερ του. Το έβαλε στο πλυντήριο και το αποτέλεσμα ήταν καταστροφικό. Το πουλόβερ ζάρωσε και μίκρυνε. Αν είχε διαβάσει την ετικέτα, θα είχε δει ότι το πουλόβερ του έπρεπε να πλυθεί στο χέρι. Υπάρχει κάτι που μπορεί να κάνει ο Κρις;</p>
Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας	<p>Ο εκπαιδευτικός πρέπει να ρωτήσει τους μαθητές: «Τι μπορεί να κάνει ένας καταναλωτής εάν υπάρχει πρόβλημα με κάποιο αγαθό ή υπηρεσία;»</p> <p>Οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα επιστροφής χρημάτων, αντικατάστασης ή επισκευής εάν τα αγαθά:</p> <ul style="list-style-type: none">• είναι ελαττωματικά• δεν είναι κατάλληλα για τον επιδιωκόμενο σκοπό• απεικονίζονται ανακριβώς ή διαφέρουν από τα δείγματα που παρουσιάζονται. <p>Ο εκπαιδευτικός πρέπει να εξηγήσει τον θετικό ρόλο της ανατροφοδότησης των καταναλωτών στους εμπόρους. Τα</p>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<p>σχόλια των καταναλωτών παρέχουν στους εμπόρους την ευκαιρία να βελτιώσουν τις υπηρεσίες τους και τελικά να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες. Εάν μια καταγγελία είναι νόμιμη, οι μαθητές δεν θα πρέπει να διστάζουν να επιστρέψουν στους παρόχους των αγαθών ή των υπηρεσιών για να ζητήσουν να διορθωθεί το πρόβλημα.</p> <p>«Πού θα πήγαινες αν δεν μπορούσες να λύσεις ένα πρόβλημα με έναν έμπορο;»</p>
<p>Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;</p>	<p>Οι μαθητές θα συζητήσουν τις απαντήσεις τους με τον δάσκαλο.</p> <p>Οι απαντήσεις παρουσιάζονται παρακάτω:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Το τζιν δεν είναι ελαττωματικό. Η Λίλι δεν έχει δικαίωμα να πάρει πίσω τα αγαθά. Ήταν ευθύνη της να δει ότι το σακάκι και το τζιν δεν ταιριάζουν. Ορισμένα καταστήματα έχουν πολιτική να επιτρέπουν επιστροφές χρημάτων και ανταλλαγές χωρίς «ερωτήσεις». Θα χρειαστεί την απόδειξή της.2. Αφού το μοιραστείτε με τους γονείς σας ή τις σχολικές αρχές, μπορείτε να κάνετε τα εξής:<ul style="list-style-type: none">- Ενημερώστε τον ιδιοκτήτη του καταστήματος από το οποίο αγοράστηκε το προϊόν και μάθετε ποιος έφτιαξε το προϊόν και πώς αποθηκεύτηκε ενώ βρισκόταν στο κατάστημα.- Επικοινωνήστε με την Περιφερειακή Επιθεώρηση Υγείας και τον Οργανισμό Τροφίμων και αναφέρετε το περιστατικό. <ol style="list-style-type: none">1. Η Άννα πρέπει να επιστρέψει στο μαγαζί που αγοράστηκε το ποδήλατο. Έχει το δικαίωμα να φτιάχτει το ποδήλατο επειδή τα γρανάζια άρχισαν να δυσλειτουργούν αφού είχε το ποδήλατο μόνο για λίγες ημέρες.1. Ο Κρις δεν διάβασε την ετικέτα. Ήταν κακότυχος. Πρέπει να αναλάβει την ευθύνη για το συρρικνωμένο πουλόβερ του. Δεν έχει δικαίωμα επανόρθωσης.

Δραστηριότητα 3

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Τίτλος δραστηριότητας	Παράπονα αυτοπροσώπως - Δραστηριότητα παιχνιδιού ρόλων
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (7-12 ετών)
Εισαγωγή	Αυτή η άσκηση χρησιμοποιεί παιχνίδια ρόλων για να προσομοιώσει τα σενάρια των καταναλωτών για να προετοιμάσει τους μαθητές να είναι ανεξάρτητοι, δυναμικοί καταναλωτές. Οι μαθητές εφαρμόζουν τις προηγούμενες γνώσεις τους σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών για να ανταποκριθούν κατάλληλα.
Σκοπός της δραστηριότητας	Οι μαθητές αναπτύσσουν τις καταναλωτικές δεξιότητές τους, χρησιμοποιώντας το παιχνίδι ρόλων, για να αντιμετωπίσουν κοινά προβλήματα των καταναλωτών.
Προετοιμασία δραστηριότητας	Αντιγραφή και διανομή σεναρίου παιχνιδιού ρόλων σε κάθε ομάδα.
Υλικά και φυλλάδια	Φυλλάδια με τα σενάρια
Διάρκεια δραστηριότητας	35 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	4 μαθητές χωρισμένοι σε 6 ομάδες
Οδηγίες δραστηριότητας	<p>Οι μαθητές θα παίξουν ρόλους ως καταναλωτές και έμποροι. Υπενθυμίστε στους μαθητές ότι εάν ένας καταναλωτής δεν μπορεί να επιλύσει ένα πρόβλημα με έναν έμπορο, μπορεί να επικοινωνήσει με την Ένωση Καταναλωτών. Χιλιάδες καταναλωτές το κάνουν αυτό κάθε χρόνο επειδή δεν είναι σε θέση να επιλύσουν το πρόβλημα με τον ίδιο τον έμπορο.</p> <p>Σενάρια ρόλων</p> <ol style="list-style-type: none"> Ένας πωλητής σε ένα κατάστημα σας έπεισε να αγοράσετε κάποιο λογισμικό για τον υπολογιστή σας. Γυρίζοντας σπίτι, αποφασίζεις ότι δεν το θέλεις πια. Επιστρέφεις στο μαγαζί και το εξηγείς στον πωλητή. Τι θα συμβεί; Το λάστιχο του ποδηλάτου σου είναι ξεφούσκωτο. Παίρνεις το ποδήλατό σου στο κατάστημα και σου

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<p>πωλείται ένα νέο λάστιχο που είναι πολύ μεγάλο. Πηγαίνεις πίσω στο μαγαζί. Τι θα συμβεί;</p> <p>3. Ο μεγαλύτερος αδερφός σου παίρνει ένα καλάμι ψαρέματος για τα γενέθλιά του. Όταν αυτό ξεδιπλώνει τη γραμμή, ο κύλινδρος αλιείας σπάει και η γραμμή δεν μπορεί να γαντζώσει κάτι. Έχεις την απόδειξη και το πηγαίνεις πίσω στο μαγαζί. Τι συμβαίνει?</p> <p>4. Αγοράζεις ένα βιβλίο με εικονογραφήσεις για τα γενέθλια του συμμαθητή σου. Όταν φτάνεις στο σπίτι, παρατηρείς ότι λείπουν μερικές από τις εικόνες. Όταν επιστρέφεις στο κατάστημα βλέπεις μια πινακίδα «χωρίς επιστροφή χρημάτων» στο ταμείο. Τι θα συμβεί; Αγοράζεις ένα νέο ρολόι για έναν συγγενή. Όταν γυρίσεις σπίτι, παρατηρείς ότι η ζώνη παρακολούθησης είναι σπασμένη. Όταν επιστρέφεις στο κατάστημα, εμφανίζεται μια πινακίδα «χωρίς επιστροφή χρημάτων» στον πάγκο. Τι θα συμβεί;</p> <p>5. Οι γονείς σου αγοράζουν καινούργια τηλεόραση LCD. Τέσσερις εβδομάδες μετά την αγορά της η τηλεόραση σταματά να λειτουργεί. Ο μπαμπάς λέει «Θα ζητήσουμε επιστροφή χρημάτων» και πάει στο μαγαζί. Τι θα συμβεί;</p> <p>6. Αγοράζεις ένα πακέτο που περιέχει έξι παγωτά. Όταν ανοίγεις τη συσκευασία, περιέχει μόνο τέσσερα παγωτά. Επιστρέφεις στο κατάστημα όπου αγοράστηκε με την απόδειξη. Τι θα συμβεί;</p> <p>7. Αγοράζεις σοκολάτα από ένα μαγαζί μετά το σχολείο. Στον δρόμο για το σπίτι την ανοίγεις και συνειδητοποιείς ότι η σοκολάτα έχει λήξει. Λες στον φίλο σου ότι άνοιξες τη σοκολάτα πριν παρατηρήσεις ότι έχει λήξει. Η απόδειξη είναι μαζί σου. Θα επιστρέψεις στο μαγαζί; Τι θα συμβεί;</p>
Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας	Ο εκπαιδευτικός πρέπει να διανείμει ένα σενάριο ρόλων σε κάθε μικρή ομάδα.



	Οι μαθητές έχουν 10 λεπτά για να προετοιμάσουν το παιχνίδι ρόλων τους.
Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;	<p>Συζητήστε θέματα που προκύπτουν. Οι μαθητές μοιράζονται όσα έχουν ανακαλύψει σχετικά με την επίλυση των καταγγελιών των καταναλωτών.</p> <p>Ζητήστε από τους μαθητές να συντάξουν μια λίστα με τους πιο αποτελεσματικούς τρόπους αντιμετώπισης ενός προϊόντος που επιθυμούν να επιστρέψουν.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Ενεργώντας γρήγορα ○ Παραμένοντας ευγενικοί ○ Συζήτηση του προβλήματος αυτοπροσώπως ○ Επίδειξη αποδείξεων ○ Δηλώνοντας το πρόβλημα με σαφήνεια και ηρεμία ○ Δίνοντας το όνομά σας και την ημερομηνία αγοράς ○ Γνωρίζοντας τα δικαιώματά σας ως καταναλωτές ○ Εναλλακτικά, παρατηρήστε τα παιχνίδια ρόλων και αξιολογήστε την ικανότητα του μαθητή να επιλύσει το ζήτημα.
Περισσότερες πληροφορίες	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Ενεργοί χρήστες</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Δικαιώματα των καταναλωτών</p>

Δραστηριότητα 4

Τίτλος δραστηριότητας	Επαγγελματικό παιχνίδι
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (7-12 ετών)
Εισαγωγή	Αυτό το παιχνίδι έχει ως στόχο να δείξει στους μαθητές τις ψυχολογικές πτυχές του καταναλωτή: «επιθυμίες» και «ανάγκες».

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Σκοπός της δραστηριότητας	Μαθησιακά αποτελέσματα αυτής της δραστηριότητας: Οι μαθητές θα είναι σε θέση: <ul style="list-style-type: none">○ Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως καταναλωτές σε σχέση με το κυλικείο του σχολείου τους.○ Να κρίνουν την ποιότητα των προϊόντων που αγοράζουν από το κυλικείο του σχολείου τους.○ Να υιοθετήσουν τρόπους προστασίας του εαυτού τους ως καταναλωτές
Προετοιμασία δραστηριότητας	Ο δάσκαλος ετοιμάζει εικόνες με προϊόντα που οι μαθητές έχουν συνηθίσει να αγοράζουν και τις τοποθετεί στο πάτωμα. Στη συνέχεια, οι μαθητές λαμβάνουν οδηγίες και παίζουν το παιχνίδι.
Υλικά και φυλλάδια	<ul style="list-style-type: none">○ Εικόνες με προϊόντα○ Φυλλάδιο με τη δραστηριότητα
Διάρκεια της δραστηριότητας	35 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Οι μαθητές δεν χωρίζονται σε ομάδες. Όλοι οι μαθητές θα παίξουν το παιχνίδι μαζί..
Οδηγίες δραστηριότητας	<p>Οι μαθητές κινούνται στον χώρο με τη μουσική να παίζει στο παρασκήνιο. Υπάρχουν φωτογραφίες προϊόντων στο πάτωμα. Όταν η μουσική σταματήσει, επιλέγουν ένα αντικείμενο ή μια εικόνα που θέλουν (η λέξη ΕΠΙΘΥΜΙΑ είναι γραμμένη στον πίνακα) και στέκονται δίπλα της.</p> <p>Στη συνέχεια κινούνται με τη μουσική και όταν η μουσική σταματά, καλούνται να σταθούν κοντά στο αντικείμενο που πραγματικά χρειάζονται (η λέξη ΑΝΑΓΚΗ είναι γραμμένη στον πίνακα).</p> <p>Κάθε μαθητής λαμβάνει τυχαία μια εικόνα και καλείται να δημιουργήσει καταστήματα που πωλούν παρόμοια προϊόντα. Ονόμασαν τα καταστήματά τους.</p> <p>Ο δάσκαλος καλεί τα παιδιά να πουν πώς ικανοποιούν τις επιθυμίες και τις ανάγκες τους. Αναμένεται να αναφέρουν ότι οι άνθρωποι εργάζονται, πληρώνονται και αγοράζουν προϊόντα.</p>



<p>Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας</p>	<p>Τίθενται ερωτήσεις.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Οι άνθρωποι αγοράζουν μόνο προϊόντα; - Πώς λέγεται το άτομο που αγοράζει προϊόντα ή υπηρεσίες; Ο ορισμός του καταναλωτή δίνεται με απλά λόγια.
<p>Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;</p>	<p>Μετά το παιχνίδι, οι μαθητές και ο εκπαιδευτικός θα συζητήσουν τις επιλογές του κάθε μαθητή, ώστε να κατανοήσουν πλήρως τον ορισμό του καταναλωτή, τις ανάγκες και τις επιθυμίες.</p>
<p>Περισσότερες πληροφορίες</p>	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων) https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Δικαιώματα των καταναλωτών</p>

Δραστηριότητα 5

<p>Τίτλος δραστηριότητας</p>	<p>Γραμμή γνώμης: Συμφωνώ, διαφωνώ, δεν γνωρίζω</p>
<p>Ομάδα-στόχος δραστηριότητας</p>	<p>Μαθητές (7-12 ετών)</p>
<p>Εισαγωγή</p>	<p>Η δραστηριότητα αυτή έχει ως στόχο να παρουσιάσει στους μαθητές τα δικαιώματά τους ως καταναλωτές και επίσης να ενισχύσει τις γνώσεις και τη γνώμη τους σχετικά με αυτό το θέμα</p>
<p>Σκοπός της δραστηριότητας</p>	<p>Μαθησιακά αποτελέσματα αυτής της δραστηριότητας: Οι μαθητές θα είναι σε θέση:</p>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Να γνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους ως καταναλωτές στον σχολικό χώρο και γενικά στην περιοχή της αγοράς ○ Να γνωρίζουν πώς να εκφράζουν τα παράπονά τους εάν υπάρχει πρόβλημα με ένα προϊόν ○ Για να μάθετε πώς να διαβάσετε την τιμή ενός προϊόντος και να κρίνετε εάν αυτή η τιμή είναι κατάλληλη για το προϊόν
Προετοιμασία δραστηριότητας	<p>Ο δάσκαλος δίνει τα φυλλάδια στους μαθητές. Τα φυλλάδια θα παρουσιάσουν κάποιες δηλώσεις. Ο δάσκαλος κάνει μια γραμμή στον πίνακα για Συμφωνώ, Διαφωνώ, Δεν γνωρίζω</p> <div style="text-align: center;"> </div>
Υλικά και φυλλάδια	○ Φυλλάδιο με τη δραστηριότητα και γραπτές ασκήσεις
Διάρκεια δραστηριότητας	35 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Οι μαθητές δεν χωρίζονται σε ομάδες. Όλοι οι μαθητές θα πρέπει να συμμετάσχουν σε αυτή τη δραστηριότητα/συζήτηση.
Οδηγίες δραστηριότητας	Ο δάσκαλος διαβάζει μια δήλωση και κάθε παιδί παίρνει θέση υποστηρίζοντας. Ακολουθούμενη από συζήτηση για κάθε δήλωση.
Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας	<p>Οι δηλώσεις που διαβάζει ο/η εκπαιδευτικός είναι οι εξής:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Το σχολείο εγγυάται τα δικαιώματα των παιδιών ως καταναλωτές. 2. Πριν αγοράσετε ένα προϊόν, δεν πρέπει να ελέγξετε την τιμή και άλλες πληροφορίες σχετικά με αυτό. 3. Οι μαθητές είναι υπεύθυνοι για ό,τι καταναλώνουν.
Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;	<p>Οι παρατηρήσεις σχετικά με τις δηλώσεις αυτές θα πρέπει να είναι οι ακόλουθες:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Γίνεται συζήτηση για τη διαδικασία καταγγελίας, την επιτροπή που υπάρχει για τον έλεγχο του κυλικείου, τον τιμοκατάλογο και τα αντικείμενα που επιτρέπεται να πωλούνται στην περιοχή της καντίνας, καθώς και τι

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<p>υποστηρίζουν άλλοι φορείς: Υπουργείο Υγείας, Σύλλογος Γονέων. Ο καταναλωτής έχει την υποχρέωση να αναλάβει δράση, μέσω του Κεντρικού Μαθητικού Συμβουλίου, εάν δεν τηρούνται οι κανονισμοί.</p> <p>Ο καταναλωτής έχει την υποχρέωση να ερευνήσει. Συζητήστε άλλες πληροφορίες που πρέπει να ληφθούν υπόψη πριν αγοράσετε το προϊόν. Ελέγχει επίσης εάν περιλαμβάνεται στη λίστα επιτρεπόμενων στοιχείων.</p> <p>Όλοι οι άνθρωποι είναι υπεύθυνοι για αυτό που καταναλώνουν, ώστε να μην υπερσυντηρούν, να σέβονται το περιβάλλον, αλλά και άλλους που βρίσκονται σε μειονεκτική θέση και δεν έχουν τα βασικά αγαθά.</p> <p>Καταγράφουν στις σελίδες του υπεύθυνου καταναλωτή, με απλά λόγια τις ευθύνες του Υπεύθυνου Καταναλωτή:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Αγοράζω ό,τι χρειάζομαι. 2. Σέβομαι το περιβάλλον. 3. Ερευνώ πριν αγοράσω και ενημερώνομαι
<p>Περισσότερες πληροφορίες</p>	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Δικαιώματα των καταναλωτών</p>

Μαθητές 13-18 ετών

Δραστηριότητα 1

<p>Τίτλος δραστηριότητας</p>	<p>Δικαιώματα των καταναλωτών</p>
-------------------------------------	-----------------------------------

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (13-18 ετών)
Εισαγωγή	Η δραστηριότητα γίνεται διαδικτυακά χρησιμοποιώντας το «Φόρουμ συζήτησης στην τάξη».
Σκοπός της δραστηριότητας	<p>Οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση να μάθουν και να αναγνωρίζουν:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Καταναλωτικές πρακτικές στη διανομή αγαθών και υπηρεσιών.○ Τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όλων των μελών και των ομάδων της κοινωνίας, όπως κατοχυρώνονται στη Διεθνή Σύμβαση των Ηνωμένων Εθνών για τα Δικαιώματα του Ανθρώπου.○ Τα δικαιώματα που τους παρέχονται από τις κρατικές υπηρεσίες υγείας.○ Τις θεσμοθετημένες διαδικασίες της χώρας τους και της Ευρώπης σε περιπτώσεις παραβίασης των δικαιωμάτων των καταναλωτών
Προετοιμασία δραστηριότητας	<p>Ο δάσκαλος εξηγεί ότι οι μαθητές θα πρέπει να κάνουν χρήση του φόρουμ συζήτησης. Εξηγεί τη διαδικασία προκειμένου οι μαθητές να εγγραφούν και να συνδεθούν σωστά.</p> <p>Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτικός ανεβάζει τον πίνακα με τίτλο «Δικαιώματα των Καταναλωτών» και εξηγεί ότι θα πρέπει να συζητήσουν συνεργαζόμενοι μεταξύ τους και εντοπίζοντας τα δικαιώματα των καταναλωτών.</p>
Υλικά και φυλλάδια	Ο πίνακας που περιλαμβάνει τα δικαιώματα των καταναλωτών θα μεταφορτωθεί στο φόρουμ συζήτησης.
Διάρκεια της δραστηριότητας	45 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Οι μαθητές χωρίζονται σε δύο ομάδες.
Οδηγίες δραστηριότητας	Οι μαθητές λαμβάνουν τον πίνακα με τίτλο «Δικαιώματα των Καταναλωτών» και με τη συνεργατική μέθοδο δημιουργίας ιδεών εντοπίζουν και καταγράφουν τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	Οι απαντήσεις ολοκληρώνονται και διεξάγεται παρόμοια συζήτηση.
Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας	Προκειμένου να απαντήσουν σωστά και να δώσουν πλήρεις απαντήσεις οι μαθητές θα πρέπει να διαβάσουν προσεκτικά τον οδηγό για τα δικαιώματα των καταναλωτών που θα τους δώσει ο δάσκαλος πριν από τη δραστηριότητα. Θα πρέπει να έχουν κατά νου περιπτώσεις από τις δικές τους εμπειρίες, και επίσης, μπορούν να ενημερωθούν από την Ένωση Καταναλωτών.
Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;	Ο εκπαιδευτικός θα αξιολογήσει τον πίνακα με τις απαντήσεις των μαθητών και στη συνέχεια, θα γίνει συζήτηση στην τάξη, εξηγώντας κάθε δικαίωμα του καταναλωτή ξεχωριστά.
Περισσότερες πληροφορίες	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Ενεργοί χρήστες</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Δικαιώματα των καταναλωτών</p>

Δραστηριότητα 2

Τίτλος δραστηριότητας	Σενάρια περιπτωσιολογικών μελετών
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (13-18 ετών)
Εισαγωγή	Οι μαθητές χωρίζονται σε δύο ομάδες και εργάζονται σε δύο διαφορετικά σενάρια.
Σκοπός της δραστηριότητας	Οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση: <ul style="list-style-type: none"> ○ Να προσδιορίσουν τα δικαιώματα των καταναλωτών σε κάθε σενάριο. ○ Να συνεχίσουν κάθε ιστορία, προκειμένου ο καταναλωτής να διεκδικήσει τα δικαιώματά του.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



Προετοιμασία δραστηριότητας	Ο δάσκαλος δίνει σε κάθε ομάδα ένα διαφορετικό σενάριο και εξηγεί ότι πρέπει να διαβάσει προσεκτικά το σενάριο και να απαντήσει στις ερωτήσεις που δίνονται. Στη συνέχεια, θα συζητήσουν τις απαντήσεις τους και θα τις αξιολογήσουν.
Υλικά και φυλλάδια	Το φυλλάδιο που δίνεται θα παρουσιάσει δύο διαφορετικά σενάρια σχετικά με τα δικαιώματα των καταναλωτών.
Διάρκεια δραστηριότητας	45 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Οι μαθητές χωρίζονται σε δύο ομάδες.
Οδηγίες δραστηριότητας	<p>Στους μαθητές δίνονται τα παρακάτω σενάρια:</p> <p>Ομάδα Α:</p> <p>a) Η Κάτια αγόρασε ένα ζευγάρι αθλητικά παπούτσια από ένα τοπικό κατάστημα και μετά από δύο ημέρες βγήκε η σόλα του ενός παπουτσιού. Η Κάτια τα επέστρεψε στο κατάστημα, αλλά ο πωλητής αρνήθηκε να της επιστρέψει τα χρήματα ή να αντικαταστήσει τα παπούτσια με ένα νέο ζευγάρι.</p> <p>Οι μαθητές πρέπει να απαντήσουν στις ακόλουθες ερωτήσεις:</p> <p>b) Ποια είναι τα δικαιώματα της Κάτιας</p> <p>c) Συνεχίστε την ιστορία δηλώνοντας ότι η Κάτια πρέπει να ενεργεί ως σωστός καταναλωτής</p> <p>Ομάδα Β:</p> <p>a) Ο Ντομπρίν αγόρασε τη νεότερη κονσόλα PlayStation από ένα κατάστημα ηλεκτρονικών ειδών. Αργότερα ανακάλυψε ότι η κονσόλα PlayStation είναι ελαττωματική ή δεν λειτουργεί σωστά.</p> <p>Οι μαθητές πρέπει να απαντήσουν στις ακόλουθες ερωτήσεις:</p> <p>b) Ποια είναι τα δικαιώματα του Ντομπρίν</p> <p>c) Συνεχίστε την ιστορία δηλώνοντας ότι ο Ντομπρίν πρέπει να ενεργεί ως σωστός καταναλωτής</p>



Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας	Προκειμένου να απαντήσουν σωστά και να δώσουν πλήρεις απαντήσεις οι μαθητές θα πρέπει να διαβάσουν προσεκτικά τον οδηγό για τα δικαιώματα των καταναλωτών που θα τους δώσει ο δάσκαλος πριν από τη δραστηριότητα. Θα πρέπει να έχουν κατά νου περιπτώσεις από τις δικές τους εμπειρίες, και επίσης, μπορούν να ενημερωθούν από την Ένωση Καταναλωτών στη Βουλγαρία.
Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;	Μετά το τέλος της δραστηριότητας, οι μαθητές πρέπει να δώσουν εξηγήσεις και να αιτιολογήσουν τις απαντήσεις τους με βάση τα δικαιώματα των καταναλωτών. Μπορούν επίσης να αναφερθούν στα δικά τους παραδείγματα από την πραγματική ζωή.
Περισσότερες πληροφορίες	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Ενεργοί χρήστες</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Δικαιώματα των καταναλωτών</p>

Δραστηριότητα 3

Τίτλος δραστηριότητας	Μάτι του καταναλωτή
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (13-18 ετών)
Εισαγωγή	Οι μαθητές λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με διαφορετικά ζητήματα που μπορεί να προκύψουν για τους καταναλωτές. Πρέπει να ετοιμάσουν ένα πίνακα με το όνομα «το μάτι του καταναλωτή». Αυτός ο πίνακας θα βρίσκεται στην τάξη για να ολοκληρωθεί με προϊόντα που καταναλώνονται από τους μαθητές.
Σκοπός της δραστηριότητας	<p>Οι μαθητές θα πρέπει να είναι σε θέση:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Να συγκρίνουν τη δική τους καταναλωτική πρακτική με αυτή των συμμαθητών τους.

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<ul style="list-style-type: none"> ○ Να προσδιορίσουν τα σημεία στα οποία θα ήθελαν πρόσθετες πληροφορίες για να γίνουν κατάλληλοι καταναλωτές ○ Να αποκτήσουν γνώσεις και να κάνουν σωστές επιλογές από νομική, περιβαλλοντική και οικονομική άποψη.
Προετοιμασία δραστηριότητας	Ο εκπαιδευτικός δίνει ένα παράδειγμα του πίνακα και ζητά από τους μαθητές να το ολοκληρώσουν.
Υλικά και φυλλάδια	Η παράδοση που δίνεται θα παρουσιάσει παραδείγματα από την πραγματική ζωή και οι μαθητές θα πρέπει να το ολοκληρώσουν με βάση τις δικές τους εμπειρίες.
Διάρκεια δραστηριότητας	45 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Οι μαθητές δεν χωρίζονται σε ομάδες.
Οδηγίες δραστηριότητας	<p>Οι μαθητές προετοιμάζουν ένα πίνακα με τίτλο «Μάτι του καταναλωτή» (ενδεικτικός πίνακας επισυνάπτεται παρακάτω). Αυτός ο πίνακας παραθέτει σημεία ανησυχίας που θα βοηθήσουν τον καταναλωτή να είναι πιο σωστός και να γνωρίζει τις αγορές του. Αυτός ο πίνακας μπορεί να τοποθετηθεί στην τάξη και οι μαθητές θα κληθούν να τον συμπληρώσουν ανάλογα με τις αγορές τους.</p> <p><u>“Το Μάτι του Καταναλωτή”</u></p> <div style="border: 1px solid black; padding: 10px; margin: 10px 0;"> <p><i>Οικονομική άποψη</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Πόσο κοστίζει; Είναι η τιμή καλή σε σχέση με ένα παρόμοιο προϊόν σε ποιότητα και ποσότητα; ● Υπάρχει φθηνότερο, εγχώριας προέλευσης; ● </div>



	<p>Περιβαλλοντική άποψη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Είναι η συσκευασία βιοδιασπώμενη; • Συμβάλλει η συσκευασία στην περιττή χρήση των περιορισμένων φυσικών πόρων; • Είναι ανακυκλώσιμο το υλικό συσκευασίας; <p>Νομική άποψη</p> <ul style="list-style-type: none"> • Εάν δεν είμαι ικανοποιημένος με το προϊόν, μπορώ να το επιστρέψω; • Η ετικέτα του προϊόντος συμμορφώνεται με τον νόμο; <p>Υγεία και ασφάλεια</p> <ul style="list-style-type: none"> • Περιέχει συντηρητικά; • Ποια είναι η επίδραση των προϊόντων στην υγεία μου γενικά;
<p>Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας</p>	<p>Προκειμένου να απαντήσουν σωστά και να δώσουν πλήρεις απαντήσεις οι μαθητές θα πρέπει να διαβάσουν προσεκτικά τον οδηγό για τα δικαιώματα των καταναλωτών που θα τους δώσει ο δάσκαλος πριν από τη δραστηριότητα. Στο τέλος κάθε εβδομάδας, οι μαθητές πρέπει να συζητήσουν με τον δάσκαλό τους τα προϊόντα που επέλεξαν για να αγοράσουν και να δικαιολογήσουν τις επιλογές τους σύμφωνα με οικονομικά, νομικά και περιβαλλοντικά στοιχεία.</p>
<p>Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;</p>	<p>Μετά το τέλος της δραστηριότητας, οι μαθητές πρέπει να δώσουν εξηγήσεις και να αιτιολογήσουν τις απαντήσεις τους με βάση τα δικαιώματα των καταναλωτών.</p>
<p>Περισσότερες πληροφορίες</p>	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Ενεργοί χρήστες</p>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



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

Δραστηριότητα 4

Τίτλος δραστηριότητας	Επιστολή παραπόνων καταναλωτών
Ομάδα-στόχος δραστηριότητας	Μαθητές (13-18)
Εισαγωγή	Οι μαθητές χωρίζονται σε δύο ομάδες και εργάζονται σε δύο διαφορετικά σενάρια.
Σκοπός της δραστηριότητας	Οι μαθητές θα πρέπει: <ul style="list-style-type: none"> ○ Να διαθέτουν επαρκείς γνώσεις για να απευθύνουν την καταγγελία τους στον αρμόδιο οργανισμό. ○ Να είναι σε θέση να αντιμετωπίσουν αρνητικές απαντήσεις σε καταγγελίες ○ Να μπορούν να εκτιμήσουν τη σημασία της χρονικής καθυστέρησης από την ημερομηνία αγοράς μέχρι την ημερομηνία υποβολής της καταγγελίας.
Προετοιμασία δραστηριότητας	<p>Πριν οι μαθητές συντάξουν την επιστολή, αυτές οι συμβουλές, οι οποίες μπορούν επίσης να λειτουργήσουν μέσω τηλεφώνου, θα πρέπει να κοινοποιούνται</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Να είστε ήρεμοι – αποφύγετε να φαίνεστε θυμωμένοι, εχθρικοί ή σαρκαστικοί. ✓ Να είστε σαφείς σχετικά με τις προσδοκίες σας - εξηγήστε τι θέλετε να συμβεί. ✓ Σημειώστε όλα όσα συμβαίνουν και τι σας λείπει το άτομο εξυπηρέτησης πελατών. ✓ Επικοινωνήστε πρώτα με τον πωλητή ή τον πάροχο υπηρεσιών - μπορείτε συχνά να επιλύσετε το πρόβλημα καλώντας τον αριθμό της εταιρείας χωρίς χρέωση. ✓ Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι, στείλτε μια επιστολή ή ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στην εθνική έδρα του

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	<p>κατασκευαστή ή στο γραφείο καταναλωτικών υποθέσεων.</p> <p>Εάν το πρόβλημα εξακολουθεί να μην έχει επιλυθεί, δοκιμάστε να επικοινωνήσετε με την τοπική υπηρεσία προστασίας καταναλωτών.</p>
Υλικά και φυλλάδια	<p>Φυλλάδιο με τα δικαιώματα των καταναλωτών</p> <p>Φυλλάδιο με παραδείγματα επιστολών παραπόνων</p>
Διάρκεια δραστηριότητας	45 λεπτά
Μέγεθος ομάδας(ων)	Οι μαθητές χωρίζονται σε δύο ομάδες.
Οδηγίες δραστηριότητας	<p>Ζητήστε από τους μαθητές να συντάξουν μια επιστολή παραπόνων καταναλωτών - τα παραδείγματα εμφανίζονται παρακάτω. Για να ολοκληρωθεί αυτή η άσκηση, οι μαθητές πρέπει να δημιουργήσουν ένα σενάριο που θα περιέχει:</p> <ul style="list-style-type: none">○ Με ποιο προϊόν/υπηρεσία αντιμετωπίζουν προβλήματα, συμπεριλαμβανομένων των αριθμών μοντέλων/αριθμών και των αριθμών μερών○ Ποιο είναι το πρόβλημα; Και ποιος είναι ο κατασκευαστής (πρέπει να επιλεγεί μια πραγματική εταιρεία);○ Πραγματοποίηση έρευνας σχετικά με την πραγματική ιστοσελίδα της εταιρείας ή/και τη διεύθυνση. <p>Αφού οι μαθητές γράψουν την επιστολή ή το ηλεκτρονικό μήνυμά τους, θα πρέπει να συνεργαστούν για κάποιο παιχνίδι ρόλων. Ο εκπαιδευτικός θα πρέπει να δώσει εντολή σε κάποιον μαθητή να παίξει τον εκπρόσωπο εξυπηρέτησης πελατών τηλεφώνου (гер) στην εταιρεία, ενώ ο άλλος θα είναι ο δυσαρεστημένος πελάτης. Υπενθυμίζεται στους μαθητές ότι ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών δεν είναι ο υπεύθυνος για το πρόβλημα.</p> <p>Τα πράγματα αλλάζουν - οι μαθητές θα πρέπει να γράψουν μια επιστολή συγχαίροντας το άτομο εξυπηρέτησης πελατών που τους βοήθησε να επιλύσουν το πρόβλημά τους, διασφαλίζοντας ότι η εταιρεία</p>



	<p>κατανοεί πόσο μεγάλη εξυπηρέτηση έλαβαν και πόσο σημαντική είναι αυτή η υπηρεσία για αυτούς.</p>
Συμβουλές για την εκτέλεση της δραστηριότητας	<p>Διαβάστε προσεκτικά το παράδειγμα της επιστολής καταγγελίας και βάλτε τους μαθητές να κάνουν το δικό τους:</p> <p>Προς: Ηλεκτρονική διεύθυνση εταιρείας</p> <p>cc: Δική σας ηλεκτρονική διεύθυνση (Αυτό θα διασφαλίσει ότι θα λάβετε ένα αντίγραφο του μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για τα αρχεία σας.)</p> <p>bcc:</p> <p>Θέμα: Απ: (αριθμός λογαριασμού ή όνομα προϊόντος ή υπηρεσίας)</p> <p>Ημερομηνία</p> <p>Στις (ημερομηνία), εγώ ο/η (πλήρες όνομα) (αγόρασα, υπενοικίασα, νοίκιασα ή ζήτησα να επιδιορθωθεί) ένα (όνομα του προϊόντος, με σειριακό ή πρότυπο αριθμό ή υπηρεσία που εκτελέστηκε) στο (τοποθεσία, ημερομηνία και άλλες σημαντικές λεπτομέρειες της συναλλαγής).</p> <p>Δυστυχώς, το προϊόν (ή η υπηρεσία σας) δεν έχει αποδώσει καλά (ή η υπηρεσία ήταν ανεπαρκής) επειδή (δηλώστε το πρόβλημα). Είμαι απογοητευμένος επειδή (εξηγήστε το πρόβλημα: για παράδειγμα, το προϊόν δεν λειτουργεί σωστά, η υπηρεσία δεν εκτελέστηκε σωστά, χρεώθηκε λάθος ποσό, κάτι δεν παρουσιάστηκε με ακρίβεια ή παραποιήθηκε κ.λπ.).</p> <p>Για να επιλυθεί το πρόβλημα, θα εκτιμούσα να (δηλώστε τη συγκεκριμένη ενέργεια που θέλετε - επιστροφή χρημάτων, πίστωση κάρτας χρέωσης, επισκευή, ανταλλαγή κ.λπ.)</p> <p>Προσβλέπω στην απάντησή σας και την επίλυση του προβλήματος μου και θα περιμένω μέχρι (να οριστεί προθεσμία) πριν ζητήσω βοήθεια από την Ένωση Καταναλωτών. Παρακαλώ επικοινωνήστε μαζί μου στην παρακάτω ηλεκτρονική διεύθυνση ή στον αριθμό (τηλέφωνο ενήλικα).</p> <p>Με εκτίμηση</p> <p>Όνομα</p>

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.



	Διεύθυνση Πόλη, Αριθμός τηλεφώνου Διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου
Πώς να αξιολογήσετε τη δραστηριότητα;	Μετά το τέλος της δραστηριότητας, οι μαθητές πρέπει να παρουσιάσουν τις επιστολές παραπόνων τους στην τάξη και να συζητήσουν την εμπειρία τους.
Περισσότερες πληροφορίες	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων) https://aktivnipotrebiteli.bg - Ενεργοί χρήστες https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Δικαιώματα των καταναλωτών

Βιβλιογραφία

Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών

<https://kzp.bg/>

Νόμος για την προστασία των καταναλωτών

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

Δικαιώματα των καταναλωτών

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

Πηγές:

<https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite> - Ποια είναι τα δικαιώματα των καταναλωτών (ενώπιον των εμπόρων)

<https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection> - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών

<https://aktivnipotrebiteli.bg> - Ενεργοί χρήστες

<https://kzp.bg/> - Επιτροπή Προστασίας Καταναλωτών

<https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678> - Νόμος για την προστασία των καταναλωτών

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

Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.