Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Economic and Consumer Literacy in European Schools

IO2 - Materiały i wytyczne do kształcenia
w zakresie wiedzy ekonomicznej
i konsumenckiej

Moduł: Prawa konsumenta

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

Część A: Wprowadzenie

Moduł ten został opracowany w ramach projektu "Economic and Consumer Literacy in European Schools" w ramach programu Erasmus Plus. Jest on ukierunkowany na kształtowanie, rozwijanie i stosowanie wiedzy i umiejętności ekonomicznych i konsumenckich u uczniów w wieku od 7 do 18 lat.

Po pomyślnym wdrożeniu tego modułu, uczniowie będą w stanie:

- wykazanie krytycznego myślenia, rozwiązywania problemów i umiejętności komunikacyjnych w kontekście zasad prawnych stosowanych w realistycznym, nowoczesnym środowisku komercyjnym.

- samodzielnej i wspólnej pracy w celu znalezienia, przestudiowania i zinterpretowania pierwotnych i wtórnych źródeł prawodawstwa dotyczącego praw konsumenta oraz przedstawienia krytycznej analizy w formie opracowania określonych modeli pracy, odpowiednio przygotowanego i przekazanego zastrzeżenia, opracowania testów szkoleniowych;

- być świadomym swoich praw, które są chronione przez prawo.

- aby wyjaśnić ich odpowiedzialność jako konsumentów.

- ocenić praktyki konsumenckie w zakresie sprzedaży produktów i usług.

- uznanie praw i obowiązków wszystkich członków i grup społecznych, zapisanych w wielu dokumentach krajowych i międzynarodowych

- zdobycie wiedzy na temat praw przyznanych im przez odpowiedzialne instytucje

- otrzymywanie informacji i wszczynanie procedur w przypadkach naruszenia praw konsumentów

- nabycie umiejętności wypełniania i promowania specjalnych formularzy zgłaszania reklamacji, które mogą powstać w związku z zakupem produktów i usług w Bułgarii i Europie.

- proponowanie i wdrażanie działań, które przyczyniają się do obrony różnych praw obywatelskich

- wyjaśnienie związku między wartościami życiowymi człowieka a jego wyborami.

Celem tego modułu szkoleniowego jest:

✓ podniesienie świadomości młodych konsumentów;

✓ rozwijanie kompetencji ekonomicznych i kultury konsumenckiej;

✓ wspierać rozsądne decyzje;

- ✓ urzeczywistnia się rola młodego konsumenta;
- ✓ zrozumienie siły systemu prawnego, który pomaga konsumentom w dochodzeniu ich praw.
- ✓ pomóc młodemu konsumentowi stać się dobrym nabywcą;
- ✓ pomóc młodemu użytkownikowi w lepszym zarządzaniu zasobami;
- ✓ pomaganie młodym konsumentom, aby stali się lepszymi konsumentami.

Ustawa o ochronie konsumentów (CPA) z 2006 r. stanowi, że "konsumentem" jest każda osoba fizyczna, która nabywa towary lub korzysta z usług, które nie są przeznaczone do działalności handlowej lub zawodowej, oraz każda osoba fizyczna, która jako strona umowy w rozumieniu tej ustawy działa poza zakresem swojej działalności handlowej lub zawodowej. Definicja podana na potrzeby CPA nie ogranicza kręgu osób, tzn. konsumentami mogą być zarówno osoby fizyczne, jak i prawne. Istnieje 8 głównych, podstawowych praw konsumenta, które dotyczą również wieku 7-18 lat:

1. prawo do informacji o towarach i usługach;
2. prawo do ochrony przed ryzykiem związanym z nabywaniem towarów i usług, które może zagrażać ich życiu, zdrowiu lub mieniu;
3. prawo do ochrony swoich interesów ekonomicznych w zakresie nabywania towarów i usług w przypadku nieuczciwych praktyk handlowych i metod sprzedaży, nierównych warunków umownych oraz udzielania gwarancji na towary;
4. prawo do odszkodowania za szkody spowodowane wadą towaru;
5. prawo dostępu do sądowych i pozasądowych procedur rozwiązywania sporów konsumenckich;
6. prawo do edukacji w kwestiach związanych z ich ochroną;
7. prawo do zrzeszania się w celu ochrony swoich interesów;
8. prawo do reprezentowania przed organami państwowymi, podejmującymi decyzje.

Pierwszy - wspólne prawo, które jest realizowane za pomocą kilku środków prawnych lub środków, jako pierwszy środek prawny jest informacja dla konsumentów przed nabyciem towarów lub korzystania z usług, które informacje pozwolą im dokonać wyboru. Informacje te muszą odnosić się do właściwości towarów i usług, ceny, sposobu płatności, daty ważności, gwarancji, warunków użytkowania towarów. Informacje te muszą być podane w formie pisemnej lub w inny odpowiedni sposób w BG w sposób jasny i zrozumiały.

Drugie - prawo do informacji - jest realizowane poprzez obowiązek nałożony przez prawo na przedsiębiorców do etykietowania towarów. Etykieta musi zawierać informacje o producencie i importerze, rodzaju produktu, jego właściwościach, dacie ważności, instrukcji obsługi, a informacje muszą być w języku bułgarskim lub w popularnych symbolach.

Informacje nie powinny wprowadzać w błąd. Jeżeli produkt nie pozwala na umieszczenie etykiety, informacja powinna być podana w odpowiednim dokumencie.

Trzecim środkiem zaradczym jest reklama. Do niedawna normy dotyczące reklamy znajdowały się w CPA, następnie zostały uchylone i przeniesione do ustawy o ochronie konkurencji, rozdział Zakaz nieuczciwej konkurencji. Zawiera ona przepisy zakazujące reklamy wprowadzającej w błąd i reklamy porównawczej. Wprowadzająca w błąd - wprowadza lub może wprowadzać w błąd ludzi i wpływać na ich zachowania gospodarcze, wprowadzając ich w błąd co do właściwości oferowanego produktu lub usługi. Porównawcza - identyfikuje konkurenta lub oferowane przez niego towary i usługi. Porównawcza jest dopuszczalna, gdy nie prowadzi do dyskredytacji konkurentów, do pomylenia reklamującego lub oferowanych przez niego towarów z innym producentem lub przedsiębiorcą.

Po czwarte - poprzez udzielenie instrukcji użytkowania towaru. Wydanie instrukcji jest konieczne, gdy produkt jest niebezpieczny lub jego użycie wymaga specjalnej wiedzy technicznej lub umiejętności. Wyraźnie przewidziano, że towary importowane muszą posiadać instrukcje w języku bułgarskim.

Po piąte - podawanie ceny towarów i usług. Ceny powinny być z góry umieszczone przy produkcie, a gdy są w katalogu - najbliżej produktu, którego dotyczą. Powinny być podane w BGN. Cena nie powinna wprowadzać konsumenta w błąd.

Szóste prawo do edukacji w sprawach związanych z ich ochroną; poprzez działalność stowarzyszeń konsumenckich. Działalność takiego stowarzyszenia i to, czy zostanie ono uznane za stowarzyszenie reprezentatywne, jest oceniane również na podstawie kampanii mających na celu edukowanie konsumentów o ich prawach.

Siódme prawo do zrzeszania się w celu ochrony swoich interesów; zgodnie z ustawą o osobach prawnych nienastawionych na zysk - do niezależności politycznej i ekonomicznej. Oprócz działalności informacyjnej w stosunku do konsumentów, ich działalność uczestniczy również w działalności organów państwowych, również niektóre z nich, które są określone jako organizacje kwalifikowane przez Ministerstwo Gospodarki i są reprezentowane w komisji, mogą również wnosić roszczenia o zaprzestanie działań.

Ósme prawo do reprezentacji przed organami państwowymi

Ze swojego związku - mogą składać sygnały, skargi, wnioski. Prowokować kontrole. Stowarzyszenia, występujące do sądu z pozwami o naruszenie zbiorowych interesów, o reprezentację. CPA przewiduje, że gdy co najmniej dwóch lub więcej konsumentów jest rozliczanych z tego samego towaru lub usługi, mogą oni upoważnić do występowania przed sądem stowarzyszenie, które reprezentują.

Część B: Działania

Główną ideą przyświecającą opracowaniu działań następczych jest zorganizowanie gry biznesowej opartej na symulatorach rzeczywistych sytuacji związanych z prawami konsumenta. Opracowane symulatory łączy wspólny temat i są one pogrupowane dla różnych grup wiekowych o rosnącym stopniu złożoności. Podczas gry uczniowie są stawiani w szeregu konkretnych sytuacji, które stymulują ich do aktywnego i samodzielnego działania. Integrują

zadania z różnych działów w dziedzinie konsumpcji i wzmacniają określony materiał teoretyczny poprzez konkretne przykłady i działania.

Celem gry biznesowej jest zbudowanie na potrzeby szkolenia pewnej organizacji, na którą uczestnicy szkolenia mają możliwość reagowania w warunkach jak najbardziej zbliżonych do rzeczywistych. W środowisku gry łączą się więc dwa zadania, z których pierwsze związane jest z zapoznaniem się z organizacją i pracą, a drugie - z podejmowaniem rozwiązań w warunkach symulacji konkretnej sytuacji. Uczestnicy pracują i podejmują decyzje w grupach, co pozwala na wykorzystanie wszystkich zalet uczestnictwa w zespole, takich jak przyjmowanie ról, dzielenie się i delegowanie praw i obowiązków. W procesie gry biznesowej łączy się stosowanie metod aktywnych, takich jak rozmowy z pytaniami prowadzącymi, dyskusje, przygotowywanie propozycji. Dynamiczne środowisko jest tworzone poprzez integrację odpowiednich działań, tworząc unikalną sytuację gry, która przyczynia się zarówno do poprawy procesu uczenia się, jak i do rzeczywistego uczestnictwa uczących się. W ten sposób, w warunkach zmieniającego się otoczenia, stosują oni w praktyce zdobytą wiedzę i umiejętności związane z kształtowaniem i rozwojem kompetencji ekonomicznych i kultury konsumenckiej.

W grze biznesowej zaleca się, aby uczestnicy byli podzieleni na grupy. W trakcie losowania wszystkie grupy mają dostęp do tych samych zasobów. Gra biznesowa rozpoczyna się w określonych warunkach początkowych i przechodzi przez 3 określone etapy: pytanie - analiza - decyzja - wynik.

Przedstawione działania odzwierciedlają udział dwóch głównych grup uczniów:

A) Uczniowie 7-12 lat - obejmują gry biznesowe, których celem jest kształtowanie aparatu pojęciowego z zakresu ekonomii i konsumpcji;

B) Uczniowie w wieku 13-18 lat - obejmują gry biznesowe mające na celu doskonalenie aparatu pojęciowego z zakresu ekonomii i konsumpcji.

Działalność 1

Działanie Tytuł	Świadomy konsument
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (7-12 lat)
Wstęp	Czy konsumenci mają obowiązki? Zanim kupimy, powinniśmy mieć jasność co do: o Czego oczekujemy (np. rozmiar, styl, kolor, itp.) o Na ile możemy sobie pozwolić. o Sprawdzanie towarów pod kątem wad o Porównanie cen i jakości o Przechowywanie paragonów o Używanie towarów zgodnie z ich przeznaczeniem
Cel działania	o Uczniowie będą świadomi swoich praw, które są chronione przez prawo. o Uczniowie wyjaśniają swoje obowiązki jako konsumenci.

Przygotowanie działania	Wstępne przygotowanie arkuszy pracy i wyznaczenie zadania do badań w domu.
Materiały informacyjne	Rozdaj każdemu uczniowi kartę użytkownika lub zaprezentuj ją na ekranie multimedialnym.
Czas trwania działania	35 minut
Liczebność grupy (grup)	Praca w grupach po 2,4 lub 6 osób
Instrukcje dotyczące działania	Rozdawana jest karta z 14 pytaniami (patrz załącznik 1). Każde pytanie związane jest z prawami konsumenta i zawiera odpowiedź dotyczącą praw konsumenta. Krok 1: Skopiuj karty użytkowników i rozdaj je uczestnikom w każdej grupie. Krok 2: Każda grupa czyta pytanie i kartę odpowiedzi. Następnie dyskutują i decydują, czy zaproponowana odpowiedź jest poprawna. Krok 3: Uczniowie z każdej grupy dyskutują nad odpowiedziami PS Każdej grupie można zadać kilka pytań i każda grupa omawia swoje odpowiedzi.
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Uczniowie muszą pracować w grupach. A następnie ocenić swoje odpowiedzi z nauczycielem. Muszą wyjaśnić swoją odpowiedź i przedyskutować ją z kolegami z klasy.
Jak oceniać działalność?	Uczniowie muszą mieć możliwość stworzenia aparatu pojęciowego dla następujących pojęć: - Obowiązki - Skargi - Informacje - Prawa - Handlowiec - Zadośćuczynienie - Wpływy - Wybór - Bezpieczeństwo - Jakość - Wymiana - Refundacja - Naprawa - Usterki Nauczyciel w końcowej części ćwiczenia musi zadać kilka z tych pojęć, a uczniowie muszą wyjaśnić ich znaczenie.
Dalsze informacje	Karty znajdują się w załączniku 1

	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

Załącznik 1: Dla działania 1

Karty porównania konsumentów

1. Czy konsumenci mają prawa?	Tak, konsumenci mają prawa. Obejmują one prawo do bycia wysłuchanym, prawo do wyboru i prawo do informacji.
2. Co powinni zrobić konsumenci przed zakupem?	Przed zakupem konsumenci powinni mieć jasność co do tego, czego chcą (na przykład rozmiaru, stylu, koloru), na ile mogą sobie pozwolić, powinni sprawdzić, czy nie mają wad i porównać ceny.
3. Jak można złożyć skargę konsumencką?	Skargi konsumentów można składać telefonicznie, osobiście, listownie lub pocztą elektroniczną.
4. Kto może pomóc w rozwiązywaniu problemów związanych z towarami i usługami?	Organizacja Ochrony Konsumentów
5. Czy niebezpieczne zabawki są kiedykolwiek zakazane?	Tak, każdego roku wiele zabawek jest zakazywanych, ponieważ są niebezpieczne.
6. Kiedy coś kupuję, dlaczego powinienem zachować paragon?	Paragon jest dowodem zakupu. Jest to ważny zapis tego, gdzie i kiedy coś kupiłeś oraz ile to kosztowało. Paragon jest potrzebny, jeśli coś pójdzie nie tak i będziesz chciał otrzymać zwrot pieniędzy.

7. Kupiłem dżinsy, wróciłem do domu i stwierdziłem, że mi się nie podobają. Czy mogę otrzymać wymianę lub zwrot pieniędzy?	Nie, ponieważ jeansy nie są wadliwe. Nie masz prawa ich oddać, więc wybieraj ostrożnie. Niektóre sklepy umożliwiają zwrot lub wymianę "bez zadawania pytań", ale zgodnie z prawem masz prawo do zadośćuczynienia tylko wtedy, gdy coś jest nie tak z przedmiotem.
8. Co oznacza prawo konsumenta do dochodzenia roszczeń?	Zadośćuczynienie oznacza prawo do rekompensaty za wadliwe towary lub niezadowalające usługi.
9. Kiedy mogę otrzymać zwrot pieniędzy?	Konsumenci mają prawo do zwrotu pieniędzy, wymiany lub naprawy, jeśli w momencie zakupu towar był wadliwy, nie nadawał się do zamierzonego celu lub różnił się od próbek pokazanych w sklepie. Zamiast zwrotu pieniędzy może zostać zaproponowana naprawa, wymiana lub nota kredytowa. Potrzebny będzie paragon.
10. Czy przedsiębiorca wyrazi swoje niezadowolenie, jeśli konsument złoży skargę na jego działalność?	Dobrzy przedsiębiorcy starają się, aby ich klienci byli zadowoleni, więc powinni wszystkie skargi wysłuchać. Przedsiębiorca: • Wykorzystać skargę konsumenta do poprawy swojej działalności, tak aby skarga nie pojawiła się ponownie • Pokazać konsumentowi, że wysłuchano jego skargi i spróbować dojść do rozwiązania, które zarówno konsument, jak i przedsiębiorca uznają za sprawiedliwe.
11. Co to znaczy, że konsument ma prawo do jakości?	Mamy prawo konsumenta do jakości, aby towary, które kupujemy, były przyzwoitej jakości, to znaczy, aby nadawały się do celu, dla którego zostały wyprodukowane.
12. Co to znaczy, że konsument ma prawo do bezpieczeństwa?	Prawo konsumenta do bezpieczeństwa oznacza, że konsumenci mają prawo do ochrony przed niebezpiecznymi towarami i usługami.
13. Kiedy nie mam prawa do zwrotu pieniędzy?	Możesz nie mieć prawa do zwrotu, gdy: • Nie można przedstawić dowodu zakupu, takiego jak paragon. • Towar jest w porządku, ale zmieniłeś zdanie. • Towar został kupiony dla kogoś, kto go nie chce. • Towar został uszkodzony po zakupie. • Wiedziałeś o wadach w momencie zakupu towaru.

14. Co zrobić, jeśli kupię towar, który jest wadliwy?	Jeśli uważasz, że zakupione przez Ciebie towary są wadliwe, powinieneś zaprzestać ich używania, zgłosić usterkę i jak najszybciej je zwrócić. Być może będziesz musiał przekonać przedsiębiorcę, że wada istnieje, a towary nie zostały uszkodzone po ich zakupie.

Działalność 2

Działanie Tytuł	Konsultacje z konsumentami
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (7-12 lat)
Wstęp	To zadanie jest przeznaczone dla uczniów, aby wykazać się zrozumieniem praw i obowiązków konsumenta. Może to być przydatne do oceny i celów sprawozdawczych.
Cel działania	○ Uczniowie będą świadomi swoich praw, które są chronione przez prawo. ○ Uczniowie wyjaśniają swoje obowiązki jako konsumenci. ○ Studenci będą rozwijać umiejętności, jak zrobić skargę listownie, osobiście i telefonicznie.
Przygotowanie działania	1) Podziel uczniów na grupy. 2) Rozdaj im materiały zawierające scenariusze. 3) Uczniowie mają za zadanie uważnie przeczytać scenariusze i odpowiedzieć na pytania. 4) Na koniec odbędzie się dyskusja w klasie.
Materiały informacyjne	Podręczniki ze scenariuszami
Czas trwania działania	35 minut
Liczebność grupy (grup)	3-4 uczniów w grupie
Instrukcje dotyczące działania	Zapoznaj się z poniższymi scenariuszami i odpowiedz na pytania: 1) Rodzice Lily dali jej pieniądze na zakup pary naprawdę świetnych kolorowych dżinsów, które pasują do kurtki, którą dostała na urodziny. Nie wzięła kurtki, gdy szła na zakupy. Widząc teraz dżinsy z marynarką, nie sądzi, że do siebie pasują. Czy jest ona uprawniona do zwrotu lub wymiany? Wyjaśnij swoją odpowiedź

	2) Kupujesz w pobliskiej cukierni śniadanie dla swojego trzyletniego brata. Śniadanie ma okropny zapach. Czy możesz zasugerować, co on powinien zrobić? Z kim on może porozmawiać? 3) Anna i Phillip dostali w zeszłym tygodniu nowe rowery górskie z tego samego sklepu - tej samej marki i w ogóle. Używają ich po szkole. Rower Phillipa jest w porządku, ale przerzutki Anny już nie działają. Co może zrobić Anna? 4) Hristo postanowił wyprać swój wełniany sweter. Włożył go do pralki i rezultat był fatalny. Sweter się zwinął. Gdyby przeczytał metkę, zobaczyłby, że sweter należy prać ręcznie. Czy Hristo może coś zrobić?
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Nauczyciel ma za zadanie zapytać uczniów: "Co może zrobić konsument, jeśli wystąpi problem z towarem lub usługą?". Konsumenci mają prawo do zwrotu pieniędzy, wymiany lub naprawy, jeśli towary były: - uszkodzony - nie nadaje się do zamierzonego celu - niedokładnie przedstawione lub różniące się od przedstawionych próbek. Nauczyciel musi wyjaśnić pozytywną rolę informacji zwrotnej od konsumentów dla przedsiębiorców. Informacje zwrotne od konsumentów dają przedsiębiorcom możliwość poprawienia swoich usług i w efekcie przyciągnięcia większej liczby klientów. Jeśli skarga jest uzasadniona, uczniowie nie powinni się wahać przed zwróceniem się do dostawców towarów lub usług z prośbą o naprawienie problemu. "Gdzie byś poszedł, gdybyś nie mógł rozwiązać problemu z handlowcem?"
Jak oceniać działalność?	Uczniowie omawiają swoje odpowiedzi z nauczycielem. Odpowiedzi znajdują się poniżej: 1. Dżinsy nie są wadliwe. Lily nie ma prawa oddać towaru z powrotem. Obowiązkiem Lee było sprawdzenie, czy kurtka i dżinsy pasują do siebie. Niektóre sklepy prowadzą politykę zezwalającą na zwroty i wymiany bez zadawania pytań. Lily będzie potrzebowała paragonu. 2. Po podzieleniu się z rodzicami lub władzami szkoły możesz:

	- Poinformuj właściciela sklepu, w którym produkt został zakupiony i dowiedz się, kto go wyprodukował i jak był przechowywany w sklepie. - Skontaktuj się z Wojewódzkim Inspektoratem Sanitarnym i Agencją Żywności i zgłoś się. 3. Anna powinna wrócić do sklepu, w którym kupiła rower. Ma prawo do naprawy roweru, ponieważ przerzutki zaczęły działać nieprawidłowo po tym, jak miała rower zaledwie kilka dni. 4. Hristo nie przeczytał etykiety. Pech dla niego. Musi wziąć odpowiedzialność za swój skurczony sweterek. Nie ma prawa do zadośćuczynienia.

Działalność 3

Działanie Tytuł	Składanie skargi osobiście - ćwiczenie w formie odgrywania ról
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (7-12 lat)
Wstęp	To ćwiczenie wykorzystuje odgrywanie ról w celu symulacji scenariuszy konsumenckich, aby przygotować uczniów do bycia niezależnymi, asertywnymi konsumentami. Uczniowie wykorzystują swoją wcześniejszą wiedzę na temat praw konsumenta, aby odpowiednio zareagować.
Cel działania	Uczniowie rozwijają swoje umiejętności konsumenckie, wykorzystując odgrywanie ról, do radzenia sobie z powszechnymi problemami konsumenckimi.
Przygotowanie działania	Skopiuj i rozdaj każdej grupie scenariusz odgrywania ról.
Materiały informacyjne	Podręczniki ze scenariuszami
Czas trwania działania	35 minut
Liczebność grupy (grup)	4 uczniów podzielonych na 6 grup
Instrukcje dotyczące działania	Uczniowie odgrywają role konsumentów i przedsiębiorców. Przypomnij uczniom, że jeśli konsument nie może rozwiązać problemu z przedsiębiorcą, może skontaktować się ze Stowarzyszeniem Konsumentów. Tysiące konsumentów robi to każdego roku, ponieważ nie są w stanie sami rozwiązać problemu z przedsiębiorcą.

	Scenariusze odgrywania ról 1) Sprzedawca w sklepie przekonał Cię do zakupu oprogramowania do komputera. Po powrocie do domu zdecydowałeś, że już go nie chcesz. Wracasz do sklepu i wyjaśniasz to sprzedawcy. Co się stało? 2) Opona w Twoim rowerze się przebiła. Zabierasz rower do sklepu i sprzedają Ci nową oponę, która jest za duża. Wracasz do sklepu. Co się dzieje? 3) Twój starszy brat dostaje na urodziny wędkę. Kiedy rozwija żyłkę, kołowrotek pęka i żyłki nie da się nawinąć. Masz paragon i zabierasz żyłkę z powrotem do sklepu. Co się dzieje? 4) Kupujesz książkę z ilustracjami dla kolegi z klasy na urodziny. Po powrocie do domu zauważasz, że brakuje niektórych ilustracji. Kiedy wracasz do sklepu, widzisz przy kasie znak "nie zwracaj pieniędzy". Co się dzieje? Kupujesz nowy zegarek dla krewnego. Po powrocie do domu zauważasz, że pasek zegarka jest zerwany. Po powrocie do sklepu przy ladzie widnieje napis " bez zwrotu ". Co się dzieje? 5) Twoi rodzice kupują nowy telewizor LCD. Cztery tygodnie po zakupie telewizor przestaje działać. Tata mówi: "Dostaniemy zwrot pieniędzy" i idzie do sklepu. Co się dzieje? 6) Kupiłeś opakowanie zawierające sześć lodów. Po otwarciu opakowania okazuje się, że są w nim tylko cztery lody. Wracasz z paragonem do sklepu, w którym je kupiłeś. Co się stało? 7) Po szkole kupujesz w sklepie czekoladę. W drodze do domu otwierasz ją i zdajesz sobie sprawę, że upłynął termin ważności czekolady. Mówisz swojemu przyjacielowi, że otworzyłeś czekoladę zanim zauważyłeś, że upłynął jej termin ważności. Masz przy sobie paragon. Czy wrócisz do sklepu? Co się stanie?
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Nauczyciel rozdaje każdej małej grupie scenariusz odgrywania roli. Uczniowie mają 10 minut na przygotowanie się do odgrywania ról.

Jak oceniać działalność?	Omówienie pojawiających się problemów. Uczniowie dzielą się tym, czego się dowiedzieli o rozwiązywaniu skarg konsumenckich. o Poproś uczniów o sporządzenie listy najskuteczniejszych sposobów postępowania z produktem, który chcą zwrócić. o Szybkie działanie o Pozostała uprzejmość o Omówienie problemu osobiście o Uzyskiwanie wpływów o Wyraźne i spokojne przedstawienie problemu o Podanie imienia i nazwiska oraz daty zakupu o Znajomość swoich praw konsumenckich o Alternatywnie, obserwuj odgrywanie ról i oceniaj zdolność ucznia do rozwiązania problemu.
Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

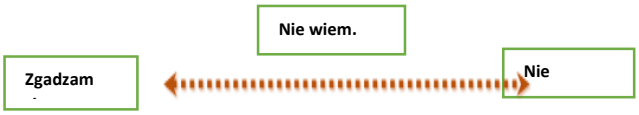
Działalność 4

Działanie Tytuł	Gra biznesowa
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (7-12 lat)
Wstęp	Ta gra ma na celu pokazanie uczniom psychologicznych aspektów konsumenta: "życzenia" i "potrzeby".
Cel działania	Efekty uczenia się w ramach tego działania: Uczniowie będą potrafili: o Znać swoje prawa i obowiązki jako konsumentów w odniesieniu do szkolnej stołówki. o Oceniać jakość produktów, które kupują w szkolnej stołówce. o Przyjęcie sposobów ochrony siebie jako konsumentów

Przygotowanie działania	Nauczyciel przygotowuje obrazki z produktami, do których kupowania uczniowie są przyzwyczajeni i kładzie je na podłodze. Następnie uczniowie otrzymują instrukcje i grają w grę.
Materiały informacyjne	○ Zdjęcia z produktami ○ Rękopis z ćwiczeniem
Czas trwania działania	35 minut
Liczebność grupy (grup)	Uczniowie nie są dzieleni na grupy. Wszyscy uczniowie grają w grę razem.
Instrukcje dotyczące działania	Uczniowie poruszają się w przestrzeni z muzyką grającą w tle. Na podłodze leżą zdjęcia produktów. Kiedy muzyka cichnie, uczniowie wybierają przedmiot lub obraz, który chcą mieć (słowo **ŻYCZENIE** jest napisane na tablicy) i stają obok niego. Następnie poruszają się wraz z muzyką, a gdy ta ucichnie, proszeni są o stanięcie w pobliżu przedmiotu, którego naprawdę potrzebują (słowo **POTRZEBA** jest napisane na tablicy). Każdy uczeń otrzymuje losowo wybrany obrazek i ma za zadanie założyć sklepy sprzedające podobne produkty. Nadają swoim sklepom nazwy. Nauczyciel zachęca dzieci, aby powiedziały, w jaki sposób zaspokajają swoje pragnienia i potrzeby. Oczekuje się, że powiedzą, iż ludzie pracują, otrzymują wynagrodzenie i kupują produkty.
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Zadawane są pytania. - Czy ludzie kupują tylko produkty? - Jak nazywa się osoba, która kupuje produkty lub usługi? Definicja konsumenta podana jest w prostych słowach.
Jak oceniać działalność?	Po grze, uczniowie i nauczyciel omówią wybory każdego z uczniów, aby w pełni zrozumieć definicję konsumenta, jego potrzeby i życzenia.
Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy

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

Działalność 5

Działanie Tytuł	Opinia: Zgadzam się, Nie zgadzam się, Nie wiem
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (7-12 lat)
Wstęp	Zadanie to ma na celu przedstawienie uczniom ich praw jako konsumentów, a także poszerzenie ich wiedzy i opinii na ten temat.
Cel działania	Efekty uczenia się w ramach tego działania: Uczniowie będą potrafili: o Poznanie swoich praw i obowiązków jako konsumentów na terenie szkoły i ogólnie na rynku o Wiedzieć, jak wyrazić swoją skargę w przypadku problemu z produktem o Nauczyć się, jak odczytywać cenę na produkcie i oceniać, czy jest ona odpowiednia dla danego produktu
Przygotowanie działania	Nauczyciel rozdaje uczniom karty pracy. Na kartkach znajdują się stwierdzenia. Nauczyciel zaznacza na tablicy pola: zgadzam się, nie zgadzam się, nie wiem. 
Materiały informacyjne	o Rękopis z zadaniem i pisemnymi oświadczeniami
Czas trwania działania	35 minut
Liczebność grupy (grup)	Uczniowie nie są dzieleni na grupy. Wszyscy uczniowie będą musieli wziąć udział w tym ćwiczeniu/dyskusji.
Instrukcje dotyczące działania	Nauczyciel czyta stwierdzenie, a każde dziecko zajmuje stanowisko, argumentując je. Po czym następuje dyskusja na temat każdego stwierdzenia.
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Wypowiedzi, które odczytuje nauczyciel są następujące: 1) Szkoła gwarantuje prawa dziecka jako konsumenta. 2) Przed zakupem produktu nie należy sprawdzać ceny i innych informacji na jego temat. 3) Uczniowie są odpowiedzialni za to, co spożywają.
Jak oceniać działalność?	Komentarze do tych stwierdzeń powinny być następujące:

	1) Dyskutuje się o procesie składania skarg, komisji, która istnieje w celu kontroli stołówki, cenniku i artykułach, które mogą być sprzedawane na terenie stołówki, a także o tym, co popierają inne organy: Ministerstwo Zdrowia, Stowarzyszenie Rodziców. Konsument ma obowiązek podjęcia działań, za pośrednictwem Centralnej Rady Uczniowskiej, jeśli regulamin nie jest przestrzegany. 2) Konsument ma obowiązek zbadać sprawę. Omówić inne informacje, które należy wziąć pod uwagę przed zakupem produktu. Sprawdza również, czy znajduje się on na liście dozwolonych przedmiotów. 3) Wszyscy ludzie są odpowiedzialni za to, co konsumują, aby nie przesadzić z konsumpcją, aby szanować środowisko, ale także innych, którzy są w gorszej sytuacji i nie mają podstawowych dóbr. Zapisują one na kartach Odpowiedzialnego Konsumenta, czyli najprościej mówiąc Obowiązki Odpowiedzialnego Konsumenta: 1. Kupuję to, co jest mi potrzebne. 2. Szanuję środowisko naturalne. 3. Sprawdzam, zanim kupię i jestem poinformowany
Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

Uczniowie w wieku 13-18 lat

Działalność 1

Działanie Tytuł	Prawa konsumentów
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (13-18 lat)

Wstęp	Ćwiczenie odbywa się online za pomocą "Forum dyskusyjnego w sali lekcyjnej ".
Cel działania	Uczniowie powinni umieć uczyć się i rozpoznawać: o Praktyki konsumenckie w dystrybucji towarów i usług. o Prawa i obowiązki wszystkich członków i grup społecznych, zapisane w Międzynarodowej Konwencji Praw Człowieka ONZ. o Prawa, które zapewnia im państwowa służba zdrowia. o Zinstytucjonalizowane procedury w Bułgarii i Europie w przypadkach naruszenia praw konsumentów
Przygotowanie działania	Nauczyciel wyjaśnia, że uczniowie będą musieli skorzystać z forum dyskusyjnego. Wyjaśnia, jak należy postępować, aby uczniowie poprawnie się zarejestrowali i zalogowali. Następnie nauczyciel umieszcza tabelę zatytułowaną "Prawa konsumenta" i wyjaśnia, że uczniowie powinni dyskutować, współpracując ze sobą i identyfikując prawa konsumenta.
Materiały informacyjne	Tabela zawierająca prawa konsumenta zostanie umieszczona na forum dyskusyjnym.
Czas trwania działania	45 minut
Liczebność grupy (grup)	Uczniowie są podzieleni na dwie grupy.
Instrukcje dotyczące działania	Uczniowie otrzymują tabelę zatytułowaną "Prawa konsumenta" i za pomocą metody zespołowego generowania pomysłów identyfikują i zapisują prawa konsumenta. Odpowiedzi są uzupełniane i odbywa się podobna dyskusja.
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Aby odpowiedzieć poprawnie i udzielić wyczerpujących odpowiedzi, uczniowie powinni uważnie przeczytać przewodnik dotyczący praw konsumenta, który nauczyciel da im przed zajęciami. Powinni mieć na uwadze przypadki z własnego doświadczenia, a także mogą skorzystać z porad Stowarzyszenia Konsumentów w Bułgarii.
Jak oceniać działalność?	Nauczyciel oceni tabelę z odpowiedziami uczniów, a następnie odbędzie się dyskusja w klasie, wyjaśniając każde prawo konsumenckie, które zostało zapisane w tabeli osobno.

Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

Działalność 2

Działanie Tytuł	Scenariusze studiów przypadków
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (13 -18 lat)
Wstęp	Uczniowie zostają podzieleni na dwie grupy i pracują nad dwoma różnymi scenariuszami.
Cel działania	Uczniowie powinni umieć: o Okreslić prawa konsumenta w każdym scenariuszu. o Kontynuować każdą historię, aby konsument mógł dochodzić swoich praw.
Przygotowanie działania	Nauczyciel daje każdej grupie inny scenariusz i wyjaśnia, że muszą uważnie przeczytać scenariusz i odpowiedzieć na zadane pytania. Następnie przedyskutują swoje odpowiedzi i ocenią je.
Materiały informacyjne	W podręczniku przedstawione zostaną dwa różne scenariusze dotyczące praw konsumenta.
Czas trwania działania	45 minut
Liczebność grupy (grup)	Uczniowie są podzieleni na dwie grupy.
Instrukcje dotyczące działania	Studenci otrzymują poniższe scenariusze: Grupa A: a) Katia kupiła parę trampek w lokalnym sklepie i po dwóch dniach podeszwa w jednym bucie odpadła. Katia zwróciła je do sklepu, ale sprzedawca odmówił zwrotu pieniędzy lub wymiany butów na nową parę. Uczniowie muszą odpowiedzieć na następujące pytania: b) Poznać prawa Katyi

	c) Kontynuować opowiadanie stwierdzając, że Katia powinna zachowywać się jak właściwy konsument. Grupa B: Dobryn kupił najnowszą konsolę PlayStation w sklepie z elektroniką. Później odkrył, że konsola PlayStation jest wadliwa lub nie działa prawidłowo. Uczniowie muszą odpowiedzieć na następujące pytania: d) Poznać prawa Dobrzynia e) Kontynuować opowieść stwierdzając, że Dobrzyń powinien zachowywać się jak właściwy konsument
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Aby odpowiedzieć poprawnie i udzielić wyczerpujących odpowiedzi, uczniowie powinni uważnie przeczytać przewodnik dotyczący praw konsumenta, który nauczyciel da im przed zajęciami. Powinni mieć na uwadze przypadki z własnego doświadczenia, a także mogą skorzystać z porad Stowarzyszenia Konsumentów w Bułgarii.
Jak oceniać działalność?	Po zakończeniu ćwiczenia uczniowie muszą udzielić wyjaśnień i uzasadnić swoje odpowiedzi w oparciu o prawa konsumenta. Mogą również odwołać się do własnych przykładów z życia.
Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

Działalność 3

Działanie Tytuł	Oko konsumenta
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (13 -18 lat)
Wstęp	Uczniowie otrzymują informacje na temat różnych problemów, które mogą pojawić się u konsumentów. Mają za zadanie przygotować tabelę nazwaną "oko konsumenta". Tabela ta będzie znajdowała się w klasie

	i będzie uzupełniona produktami spożywanymi przez uczniów.
Cel działania	Uczniowie powinni umieć: ○ Porównać własną praktykę konsumencką z praktyką kolegów z klasy. ○ Określenie punktów, w których chciałby uzyskać dodatkowe informacje, aby stać się właściwym konsumentem ○ Zdobywanie wiedzy i dokonywanie prawidłowych wyborów z punktu widzenia prawa, środowiska i ekonomii.
Przygotowanie działania	Nauczyciel podaje przykład tabeli i prosi uczniów o jej uzupełnienie.
Materiały informacyjne	Rozdane materiały będą zawierały przykłady z życia wzięte, a uczniowie będą musieli je uzupełnić w oparciu o własne doświadczenia.
Czas trwania działania	45 minut
Liczebność grupy (grup)	Uczniowie nie są podzieleni na grupy.
Instrukcje dotyczące działania	Uczniowie przygotowują planszę zatytułowaną "Okiem konsumenta" (przykładowa plansza załączona poniżej). Tablica ta zawiera listę punktów, które pomogą konsumentowi być bardziej poprawnym i świadomym swoich zakupów. Tablica ta może być umieszczona w klasie, a uczniowie proszeni są o wypełnianie jej zgodnie z dokonywanymi zakupami. ***"Okiem konsumenta"*** ***Gospodarczy punkt widzenia*** ● Ile to kosztuje? Czy cena jest dobra w stosunku do produktu podobnego pod względem jakości i ilości? ● Czy istnieje tańszy, pochodzenia krajowego?

	Widok na środowisko ● Czy opakowanie jest biodegradowalne? ● Czy opakowanie przyczynia się do niepotrzebnego zużywania ograniczonych zasobów naturalnych? ● Czy materiał opakowania nadaje się do recyklingu? ***Prawny punkt widzenia*** ● Jeśli nie jestem zadowolony z produktu, czy mogę go zwrócić? ● Czy etykieta produktu jest zgodna z prawem? ***Zdrowie i bezpieczeństwo*** ● Zawiera dodatki? ● Jaki jest wpływ produktów na moje ogólne zdrowie?
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Aby odpowiedzieć poprawnie i udzielić wyczerpujących odpowiedzi, uczniowie powinni uważnie przeczytać przewodnik dotyczący praw konsumenta, który nauczyciel da im przed zajęciami. Pod koniec każdego tygodnia, uczniowie muszą przedyskutować z nauczycielem produkty, które wybrali do zakupu i uzasadnić swoje wybory w oparciu o elementy ekonomiczne, prawne i środowiskowe.
Jak oceniać działalność?	Po zakończeniu ćwiczenia uczniowie muszą udzielić wyjaśnień i uzasadnić swoje odpowiedzi w oparciu o prawa konsumenta.

Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

Działalność 4

Działanie Tytuł	Pismo w sprawie skargi konsumenckiej
Grupa docelowa działania	Uczniowie szkół (13-18 lat)
Wstęp	Uczniowie zostają podzieleni na dwie grupy i pracują nad dwoma różnymi scenariuszami.
Cel działania	Uczniowie powinni: o Posiadają wystarczającą wiedzę, aby skierować skargę konsumencką do odpowiedniej agencji. o Umiejętność radzenia sobie z negatywnymi reakcjami na skargi, np. o Docenić znaczenie upływu czasu od daty zakupu do daty złożenia reklamacji.
Przygotowanie działania	Zanim studenci napiszą list, powinni podzielić się następującymi wskazówkami, które sprawdzają się również podczas rozmowy telefonicznej ✓ Zachowaj spokój - unikaj sprawiania wrażenia, że jesteś zły, wrogi lub sarkastyczny. ✓ Jasno określ swoje oczekiwania - wyjaśnij, czego oczekujesz od pracowników. ✓ Rób notatki na temat wszystkiego, co się dzieje i co mówi Ci pracownik obsługi klienta. ✓ Najpierw skontaktuj się ze sprzedawcą lub usługodawcą - często można rozwiązać problem, korzystając z bezpłatnego numeru telefonu firmy. ✓ Jeśli nie jesteś zadowolony, wyślij list lub e-mail do krajowej centrali producenta lub biura spraw konsumenckich.

	Jeśli problem nadal nie został rozwiązany, spróbuj skontaktować się z lokalną agencją ochrony konsumentów, którą jest Consumer Protection Commission.
Materiały informacyjne	Broszura z prawami konsumenta Broszura z przykładami pism dotyczących reklamacji
Czas trwania działania	45 minut
Liczebność grupy (grup)	Uczniowie są podzieleni na dwie grupy.
Instrukcje dotyczące działania	Poproś uczniów o napisanie listu z reklamacją konsumencką - przykłady znajdują się poniżej. Aby wykonać to ćwiczenie, uczniowie muszą stworzyć scenariusz, który zawiera: o Z jakim produktem/usługą mają problem, w tym model i numery części o Na czym polega problem i kto jest producentem (należy wybrać prawdziwą firmę). o Przeprowadzenie badań na temat aktualnej strony internetowej firmy i jej adresu. Po napisaniu listu lub e-maila, uczniowie powinni dobrać się w pary, aby odegrać kilka ról. Nauczyciel powinien poinstruować każdego z uczniów, aby wcielił się w przedstawiciela telefonicznej obsługi klienta w firmie, podczas gdy drugi z nich będzie niezadowolonym klientem. Należy przypomnieć uczniom, że pracownik obsługi klienta nie jest osobą odpowiedzialną za problem. Odwrócenie sytuacji - uczniowie powinni napisać list z komplementami do osoby z obsługi klienta, która pomogła im rozwiązać problem, upewniając się, że firma rozumie, jak wspaniałą obsługę klienta otrzymali i jak ważna jest dla nich taka obsługa.
Wskazówki dotyczące wykonywania czynności	Przeczytaj uważnie przykład listu z zażaleniem i poproś uczniów o przygotowanie własnego: Do: E-mail firmy cc: Twój e-mail (To zapewni, że otrzymasz kopię wiadomości e-mail do swoich akt). bcc: Temat: Re: (numer konta lub nazwa produktu lub usługi)

	Data W dniu (data), (kupiłem, wziąłem w leasing, wynająłem lub naprawiłem) produkt (nazwa produktu, z numerem seryjnym lub numerem modelu lub wykonaną usługą) w (miejsce, data i inne ważne szczegóły transakcji). Niestety, Państwa produkt (lub usługa) nie działał dobrze (lub usługa była nieodpowiednia), ponieważ (podać problem). Jestem rozczarowany, ponieważ (wyjaśnij problem: na przykład produkt nie działa prawidłowo, usługa nie została wykonana prawidłowo, wystawiono mi rachunek na niewłaściwą kwotę, coś nie zostało jasno ujawnione lub zostało źle przedstawione itp.) Aby rozwiązać ten problem, byłbym wdzięczny (podaj konkretne działanie, którego oczekujesz - zwrot pieniędzy, obciążenie karty kredytowej, naprawa, wymiana, itp.) Oczekuję na Państwa odpowiedź i rozwiązanie mojego problemu i będę czekać do (ustalić termin) zanim zwrócę się o pomoc do Cypryjskiego Stowarzyszenia Konsumentów. Proszę o kontakt na podany poniżej adres e-mail lub numer telefonu. Z poważaniem, Twoje imię i nazwisko Twój adres Twoje miasto, Twój numer telefonu Twój e-mail
Jak oceniać działalność?	Po zakończeniu ćwiczenia, uczniowie muszą zaprezentować swoje listy z zażaleniami na forum klasy i omówić swoje doświadczenia.
Dalsze informacje	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami) https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Prawa konsumentów

Bibliografia

Komisja Ochrony Konsumentów

Ustawa o ochronie konsumentów

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

Prawa konsumentów

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

Źródła:

https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - Jakie są prawa konsumentów (przed przedsiębiorcami)?

https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Komisja Ochrony Konsumentów

https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktywni użytkownicy

https://kzp.bg/ - Komisja Ochrony Konsumentów

https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678 - Ustawa o ochronie konsumentów

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