



Polska Zielona Sieć



SCENARIUSZ ZAJĘĆ LEKCYJNYCH DLA UCZNIÓW SZKÓŁ GIMNAZJALNYCH

Treści programowe: wprowadzenie uczniów do tematyki konsumenckiej, zakupy i reklamacja, reklama, bezpieczeństwo produktu, zrównoważona konsumpcja, żywienie, sprawdzenie osiągnięć

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny, ćwiczenia praktyczne, aranżowane scenki z udziałem uczniów

Pomoce dydaktyczne: fragment Ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw, fragment Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny, wykaz instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów w Polsce, fragment Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego, scenariusze scenek, niektóre znaki i symbole związane z bezpieczeństwem produktu, definicje pojęć, niektóre znaki związane z ochroną środowiska, tabela „Jakie potrzeby spełnia dany produkt?”, piramida żywieniowa, zasady racjonalnego żywienia, test sprawdzający wiedzę

Środki dydaktyczne: broszura edukacyjna, film, komputer, rzutnik multimedialny, tablica, paragon, różne opakowania (np.: torebka papierowa, plastikowa „reklamówka”, torba płócienna, butelka szklana, butelka PET) lub/i produkty w opakowaniach (np. owoce w plastikowym opakowaniu i owoce luzem), arkusze A4 z tabelą „Jakie potrzeby spełnia dany produkt?”, kilka różnych etykiet produktów żywnościowych, arkusze A4 z testem sprawdzającym wiedzę, arkusze A4 z ankietą oceniająco-doskonającą

Czas: szkolenie: 3 x 45 minut; przerwy: 2 x 10 – 15 minut



Projekt „Co młody konsument wiedzieć powinien?” jest ogólnopolską konsumencką kampanią edukacyjną dla dzieci i młodzieży szkolnej. Celem kampanii jest rozbudzenie świadomości konsumenckiej wśród dzieci i młodzieży oraz dostarczenie młodym konsumentom informacji o ich najważniejszych prawach i obowiązkach.

W ramach projektu od września 2006 r. do czerwca 2007 r. przeprowadzonych zostanie 480 szkoleń w 160 szkołach we wszystkich województwach w Polsce dla uczniów szkół podstawowych, gimnazjalnych oraz ponadgimnazjalnych w wieku od 10 do 19 lat.

Zorganizowany zostanie również ogólnopolski konkurs plastyczny „Co młody konsument wiedzieć powinien?”, a także powstanie internetowy serwis edukacyjny www.mlodykonsument.pl.

Związek Stowarzyszeń Polska Zielona Sieć
ul. Sławkowska 26 A
31-014 Kraków
tel./fax: (012) 431 28 08
e-mail: info@zielonasiec.pl
www.zielonasiec.pl

Opracowanie:
Maria Huma

Konsultacja pedagogiczna:
Wanda Silezin

Konsultacja prawna:
Marcin Stoczkiewicz

Korekta:
Andrzej Żwawa

Skład i druk:
Drukarnia „Goldruk”

Chcesz przeprowadzić szkolenie dla uczniów także w Twojej szkole? Wszystkie niezbędne materiały edukacyjne i dydaktyczne znajdziesz na stronie www.mlodykonsument.pl

WPROWADZENIE

Treści programowe: wprowadzenie uczniów do tematyki konsumenckiej: wyjaśnienie pojęcia „konsument”, przedstawienie definicji konsumenta zawartej w art. 22¹ Kodeksu Cywilnego, wyjaśnienie pojęcia umowy konsumenckiej, wyjaśnienie uczniom, że kończąc 13 lat mają tzw. „ograniczoną zdolność do czynności prawnych”, przedstawienie głównych instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów w Polsce

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny

Pomoce dydaktyczne: fragment Ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw, fragment Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny, wykaz instytucji zajmujących się ochroną praw konsumentów w Polsce

Środki dydaktyczne: tablica, film, komputer, rzutnik multimedialny

Czas: 45 minut („Wprowadzenie”: 10 minut, film: 35 minut)

Rozpocznij lekcję od rozdania uczniom broszur edukacyjnych.

Następnie zrób wprowadzenie do tematu, którego propozycję znajdziesz poniżej.

Zapytaj uczniów:

Czy wiedzą co oznacza słowo „konsument” i kogo nazywamy konsumentami?

Poproś, aby wymienili wszystkie skojarzenia dotyczące pojęcia konsument.

Zapytaj także, w jakich sytuacjach jesteśmy konsumentami?

Następnie **napisz** na tablicy:

- wycieczka do kina
- kupowanie chleba
- rozmowa przez telefon
- kupowanie nowych spodni
- wizyta u fryzjera
- naprawa zepsutej pralki

Zapytaj, w których z powyższych sytuacji jesteśmy konsumentami?

Jeśli uczniowie nie odpowiedzą, że *we wszystkich* – **wyjaśnij**, że konsumentami jesteśmy nie tylko w momencie dokonywania zakupów w sklepie, lecz także korzystając z różnych usług, np. z telewizji, kina, Internetu.

Zadaj kilka pytań sprawdzających, czy uczniowie dobrze zrozumieli pojęcie „konsument”, np.:

Czy konsumentem jest Pan, który tankuje benzynę do swojego samochodu?

Czy konsumentem jest Pani, która właśnie leci samolotem?

Czy konsumentem jest rodzina, która kupuje bilety na przedstawienie teatralne?

Następnie **wyjaśnij** uczniom, że nie zawsze gdy ktoś kupuje towar lub korzysta z danej usługi jest konsumentem. Konsumentami jesteśmy bowiem wtedy, gdy kupujemy towar bądź usługi tylko na *potrzeby własne*, swojej rodziny bądź przyjaciół, znajomych itd. Gdy nasi rodzice tankują benzynę do naszych samochodów rodzinnych są konsumentami, lecz gdy tankują benzynę do samochodu służbowego konsumentami nie są.

Przedstaw uczniom definicję konsumenta zawartą w artykule 22¹ Kodeksu Cywilnego.

Fragment Ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks Cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. Nr 49, poz. 408) – definicja konsumenta

Art. 22¹. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Przedstaw uczniom poniższe sytuacje i **zapytaj**, w których z nich tata/mama są, a w których nie są konsumentami:

- Mama kupuje bilet lotniczy, bo chce odwiedzić swoją siostrę w Hiszpanii.
- Mama kupuje bilet lotniczy, bo jedzie na konferencję służbową do Hiszpanii.
- Tata kupuje aparat fotograficzny, bo lubi robić zdjęcia gdy wyjeżdża z rodziną na wakacje.
- Tata kupuje aparat fotograficzny, bo jest fotografem i sprzedaje zrobione przez siebie zdjęcia.

Następnie **wyjaśnij** uczniom, że zawsze, gdy dokonujemy jakiegoś zakupu, zawieramy ze sprzedawcą lub usługodawcą umowę. Nawet zakup chleba czy szczoteczki do zębów wiąże się z zawarciem tzw. umowy konsumenckiej. Stronami umowy konsumenckiej są konsument i przedsiębiorca. Umowa konsumencka może być ustną lub pisemną. Zazwyczaj, gdy dokonujemy drobnych zakupów, nie spisujemy umowy. Jednak, w niektórych przypadkach – np. gdy zawieramy umowę z bankiem – spisanie umowy jest wymagane przez przepisy. Umowę zawieramy po to, aby mieć dowód.

Wyjaśnij uczniom, że także oni, kończąc 13 lat, mają prawo do zawierania pewnych umów konsumenckich, gdyż przysługuje im „ograniczona zdolność do czynności prawnych”. Oznacza to, iż swobodnie mogą zawierać umowy w tzw. „drobnych bieżących sprawach życia codziennego”, czyli kupować żywność, gazety, długopisy, książki i inne drobne przedmioty. Wszystkie inne umowy, np. te z bankiem czy biurem podróży, muszą zawierać w towarzystwie i za zgodą rodziców.

Zapytaj uczniów czy kiedykolwiek pracowali i samodzielnie zarabiali pieniądze. Następnie **wytłumacz**, że kończąc 13 lat mają prawo samodzielnie, bez zgody rodziców, dysponować swoim zarobkiem.

Fragment Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks Cywilny (Dz. U. 1964 nr 16 poz. 93) – zdolność prawna i zdolność do czynności prawnych

Art. 11. Pełną zdolność do czynności prawnych nabywa się z chwilą uzyskania pełnoletności.

Art. 12. Nie mają zdolności do czynności prawnych osoby, które nie ukończyły lat trzynastu, oraz osoby ubezwłasnowolnione całkowicie.

.....

Art. 15. Ogranieczoną zdolność do czynności prawnych mają małoletni, którzy ukończyli lat trzynaście, oraz osoby ubezwłasnowolnione częściowo.

.....

Art. 17. Z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, do ważności czynności prawnej, przez którą osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych zaciąga zobowiązanie lub rozporządza swoim prawem, potrzebna jest zgoda jej przedstawiciela ustawowego.

Art. 18. § 1. Ważność umowy, która została zawarta przez osobę ograniczoną w zdolności do czynności prawnych bez wymaganej zgody przedstawiciela ustawowego, zależy od potwierdzenia umowy przez tego przedstawiciela.

§ 2. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może sama potwierdzić umowę po uzyskaniu pełnej zdolności do czynności prawnych.

§ 3. Strona, która zawarła umowę z osobą ograniczoną w zdolności do czynności prawnych, nie może powoływać się na brak zgody jej przedstawiciela ustawowego. Może jednak wyznaczyć temu przedstawicielowi odpowiedni termin do potwierdzenia umowy; staje się wolna po bezskutecznym upływie wyznaczonego terminu.

Art. 19. Jeżeli osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych dokonała sama jednostronnej czynności prawnej, do której ustawa wymaga zgody przedstawiciela ustawowego, czynność jest nieważna.

Art. 20. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może bez zgody przedstawiciela ustawowego zawierać umowy należące do umów powszechnie zawieranych w drobnych bieżących sprawach życia codziennego.

Art. 21. Osoba ograniczona w zdolności do czynności prawnych może bez zgody przedstawiciela ustawowego rozporządzać swoim zarobkiem, chyba że sąd opiekuńczy z ważnych powodów inaczej postanowi.

Art. 22. Jeżeli przedstawiciel ustawowy osoby ograniczonej w zdolności do czynności prawnych oddał jej określone przedmioty majątkowe do swobodnego użytku, osoba ta uzyskuje pełną zdolność w zakresie czynności prawnych, które tych przedmiotów dotyczą. Wyjątek stanowią czynności prawne, do których dokonania nie wystarcza według ustawy zgoda przedstawiciela ustawowego.

Wytłumacz także uczniom, że wszystkim konsumentom przysługuje wiele różnych praw, których zakres poznają w trakcie tego szkolenia. Niestety zdarza się czasami, że niektórzy przedsiębiorcy nie przestrzegają tych praw i dlatego tak ważne jest, abyśmy my, konsumenci znali swoje prawa i umieli ich bronić. Zawsze możemy jednak liczyć na kilka instytucji, które pomogą nam w przypadku, gdy przedsiębiorca złamie nasze prawa.

Instytucje ochrony konsumentów, czyli kto pomaga konsumentom?

W SPRAWACH INDYWIDUALNYCH:

Miejski/Powiatowy Rzecznik Konsumentów – do jego zadań należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jest w każdym mieście lub powiecie. Jest on naszym reprezentantem, który broni naszych interesów. Może więc skontaktować się z nieuczciwą firmą i spróbować wpłynąć na załatwienie sprawy. Jeżeli to nie skutkuje, może pozwać przedsiębiorcę do sądu i wziąć udział w postępowaniu.

Organizacje konsumenckie – w indywidualnej sprawie konsument może się zwrócić także do organizacji konsumenckich, np. Federacji Konsumentów bądź Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Reprezentują one interesy konsumentów oraz udzielają nieodpłatnej pomocy konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń.

JEŚLI PROBLEM DOTYCZY ZBIOROWYCH INTERESÓW KONSUMENTÓW – np. zły system obsługi klienta, wprowadzająca w błąd reklama, nieprawdziwa informacja na opakowaniu produktu, ukryte wady przedmiotu – skargę (w postaci pisemnej, faksem, telefonicznie, e-mailem lub podczas rozmowy z urzędnikiem) można wnieść do **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**, w skrócie UOKiK. Jest to centralny urząd w sprawach ochrony konsumentów i ochrony konkurencji.

Po wprowadzeniu uczniów do tematyki konsumenckiej, zapoznaj ich z bohaterami filmu i broszury edukacyjnej – Natalią, Kubą i Julią.

Następnie **odtwórz film**.

Po odtworzeniu filmu:

Zrób 10 – 15 minutową przerwę

TEMAT: ZAKUPY I REKLAMACJA

Treści programowe: omówienie czynności, jakie powinno się wykonać przed zakupem towaru, omówienie praw konsumenta i obowiązków sprzedawcy w miejscu sprzedaży, omówienie czym jest „niezgodność towaru z umową”, omówienie odpowiedzialności sprzedawcy za niezgodność towaru z umową i trybu postępowania reklamacyjnego, omówienie czym jest gwarancja i jakie informacje musi zawierać

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny, aranżowane scenki z udziałem uczniów ilustrujące dokonywanie zakupów w sklepie i składanie reklamacji

Pomoce dydaktyczne: scenariusze dwóch scenek, fragment Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego

Czas: 25 minut

Po przerwie, odnosząc się do zachowania bohaterów filmu, zwłaszcza Kuby, **zapytaj** uczniów:

Co najbardziej lubią kupować?

Jak często robią zakupy?

Do jakich sklepów chodzą najczęściej?

Jakie towary i w jakich sklepach kupują sami, a jakie z rodzicami?

Następnie **zapytaj** uczniów, jakie czynności powinno się wykonać przed zakupem towaru lub usługi?

W razie potrzeby **uzupełnij** odpowiedzi uczniów, że powinniśmy przede wszystkim:

- przemyśleć dokładnie czego potrzebujemy i co chcemy kupić
- porównać różne produkty spełniające nasze wymagania
- zapytać sprzedawców o cechy, funkcje, dokładne przeznaczenie produktów
- przeczytać wszelkie dostępne na ich temat informacje – zwłaszcza te na etykiecie produktu

Wyjaśnij, że prawidłowo skonstruowana e t y k i e t a musi zawierać:

- nazwę producenta lub importera i adres

na ubraniach dodatkowo:

- z jakich materiałów są wykonane oraz jak je prać lub czyścić

żywność: szczególne regulacje (patrz temat: Żywnienie)

Dodaj, że idąc do sklepu, warto mieć ze sobą **l i s t ę z a k u p ó w**, na wypadek gdybyśmy mieli ulec pokusie lub gdyby sprzedawca chciał nam koniecznie sprzedać coś, czego nie potrzebujemy.

Pokaż uczniom **p a r a g o n**. **Zapytaj** do czego on służy i jakie znajdują się na nim informacje. **Wytłumacz**, że paragon jest naszym dowodem zakupu – czyli informacją – co, kiedy, od kogo i za ile kupiliśmy. Zawsze po zakupie pamiętajmy, żeby zabrać go ze sobą. To podstawa do ewentualnej reklamacji! Powinniśmy przechowywać go przez 2 lata!

Następnie **zaaranżuj scenkę**, z udziałem ucznia (zapytaj się, kto ma ochotę wziąć w niej udział), w trakcie której wcielisz się w rolę sprzedawcy, a uczeń w rolę konsumenta dokonującego zakupu w sklepie. Zakup będzie miał miejsce w sklepie z odzieżą dżinsową i będzie dotyczył spodni.

Scenariusz scenki:

Konsument: Dzień dobry, chciałbym/chciałabym kupić spodnie dżinsowe.

Sprzedawca: Tam wiszą!

K: A jakie będą pasować na 156 cm wzrostu?

S: Proszę sobie sprawdzić, przecież wszystko jest napisane!

K: A czy są jakieś w jaśniejszym kolorze, chciałbym/chciałabym taki jasny dżins.

S: Przecież widać jakie są kolory!

K: A czy są jakieś w cenie do 80 zł?

S: Dziecko drogie, chyba już umiesz czytać, wszystko jest na metce!

K: Chyba spodobały mi się te, czy mogę je przymierzyć?

S: Przymierzalnia zamknięta!

K: To ja poczekam.

S: Nie zajęta, tylko zamknięta, nie ma!

K: A czy jak kupię te spodnie i nie będą pasować, to będę mógł/mogła je zwrócić?

S: No przecież masz tu napisane „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się”.

K: No nic, dziękuję. Do widzenia!

Po zakończeniu scenki **zapytaj** uczniów czy zdarzyło się im spotkać kiedykolwiek takiego niemiłego sprzedawcę? **Wyjaśnij**, że sposób jego zachowania jest nie tylko niemiły, ale także **n i e z g o d n y z p r a w e m !**

Wyjaśnij, że zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa sprzedawca musi:

- podać dokładną cenę produktu – *tak więc sprzedawca powinien podać nam cenę interesującego nas towaru; w przypadku żywności sprzedawca ma obowiązek podania dwóch cen: konkretnego towaru i za jednostkę miary (np. kilogram)*
- udzielać kupującemu jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania ze sprzedawanego towaru – *tak więc sprzedawca powinien poinformować nas, gdzie znajdują się interesujące nas dżinsy, a także o wszelkich innych przydatnych i interesujących nas cechach i właściwościach produktu*
- zapewnić w miejscu sprzedaży odpowiednie warunki techniczno-organizacyjne umożliwiające dokonanie wyboru towaru konsumpcyjnego i sprawdzenie jego jakości, kompletności itd. – *fakt, że w sklepie nie znajdowała się przymierzalnia, był niezgodny z przepisami prawa*

Wyjaśnij także uczniom, że umieszczanie, często spotykanych w sklepach tabliczek z napisami typu: „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się”, „Towar nie podlega reklamacji”, „Reklamacje uwzględniane są tylko w dniu zakupu” itd. jest niezgodne z prawem! Konsument ma zawsze prawo do złożenia reklamacji!

Reklamację możemy złożyć z tytułu **n i e z g o d n o ś c i z u m o w ą** (u sprzedawcy) oraz z tytułu **g w a r a n c j i** (u producenta, sprzedawcy lub importera).

Aby reklamacja została uznana, kupiony przez nas towar musi być niezgodny z umową. Oznacza to, że:

- jest uszkodzony (przykład: dziurawe spodnie, stłuczona lampa)
- jest niekompletny (przykład: książka bez wszystkich stron, bluzka bez guzików)
- nie nadaje się on do celu, do jakiego jest zwykle używany (przykład: długopis nie pisze, drukarka nie drukuje, pralka nie pierze, komórka rozładowuje się po 2 minutach rozmowy)
- nie spełnia oczekiwań gwarantowanych przez sprzedawcę lub producenta (przykład: sprzedawca obiecywał, że długopis będzie świecić w ciemności, tymczasem nie świeci, w reklamie szamponu do włosów podano, że usunie on łupież po 2 tygodniach, tymczasem łupież nie zniknął)

W takich przypadkach mamy prawo:

- żądać usunięcia wady/naprawy towaru
- domagać się wymiany na towar zgodny z umową

Gdy naprawa lub wymiana nie jest możliwa lub bardzo kosztowna i naraża konsumenta na znaczne niedogodności możemy:

- żądać obniżenia ceny
- odstąpić od umowy i zwrócić towar, żądając zwrotu pieniędzy

Zapytaj uczniów, czy kiedykolwiek składali reklamację i czy wiedzą:

- W jakim terminie możemy reklamować towar?
- Do kogo należy składać reklamację?
- W jakiej formie należy składać reklamację?
- Co napisać w reklamacji?
- W jakim terminie sprzedawca ma obowiązek załatwić naszą reklamację?
- Czy możemy reklamować przeceniony produkt kupiony na wyprzedaży lub w promocji?

Uzupełnij wypowiedzi uczniów:

W ciągu 2 lat od wydania towaru niezgodnego z umową możemy składać jego reklamację (termin ten dotyczy tylko reklamacji z tytułu niezgodności z umową). Należy jednak pamiętać, że w przypadku stwierdzenia niezgodności musimy zgłosić reklamację najpóźniej w ciągu 2 miesięcy od wykrycia tej niezgodności. Przekroczenie tego terminu spowoduje utratę uprawnień.

Reklamacje należy składać u sprzedawcy zgłaszając się do niego z paragonem. To on ponosi odpowiedzialność prawną za sprzedany nam towar.

Najlepiej składać reklamację na piśmie. Mamy wtedy dowód, że reklamowaliśmy niezgodny z umową towar. Należy dopilnować, aby sprzedawca podpisał się na reklamacji wpisując datę jej przyjęcia.

Aby reklamacja była skuteczna, muszą się w niej znaleźć podstawowe informacje: data zgłoszenia, określenie sprzedawcy i kupującego, określenie towaru niezgodnego z umową, opisanie tych niezgodności i podanie co wybieramy – naprawę, wymianę, obniżenie ceny czy zwrot pieniędzy.

Sprzedawca ma obowiązek ustosunkować się do naszej reklamacji w terminie 14 dni. Brak odpowiedzi w tym terminie oznacza uznanie reklamacji ze strony sprzedawcy.

To, że towar został kupiony na wyprzedaży lub w promocji, nie oznacza że nie możemy go reklamować w przypadku gdy jest on niezgodny z umową. Sytuację zmienia fakt, gdy powodem obniżenia ceny jest jego wada, o której wiedzieliśmy. Jednak, gdy towar ten nie był odpowiednio oznaczony, lub gdy sprzedawca nie poinformował nas o wadzie będącej powodem obniżenia ceny, możemy taki towar reklamować.

Fragment Ustawy z dnia 27 lipca 2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. 2002 nr 141 poz. 1176) – niezgodność z umową

Art. 4.

1. Sprzedawca odpowiada wobec kupującego, jeżeli towar konsumpcyjny w chwili jego wydania jest niezgodny z umową; w przypadku stwierdzenia niezgodności przed upływem sześciu miesięcy od wydania towaru domniemywa się, że istniała ona w chwili wydania.
2. W przypadku indywidualnego uzgadniania właściwości towaru konsumpcyjnego domniemywa się, że jest on zgodny z umową, jeżeli odpowiada podanemu przez sprzedawcę opisowi lub ma cechy okazanej kupującemu próbki albo wzoru, a także gdy nadaje się do celu określonego przez kupującego przy zawarciu umowy, chyba że sprzedawca zgłosił zastrzeżenia co do takiego przeznaczenia towaru.
3. W przypadkach nieobjętych ust. 2 domniemywa się, że towar konsumpcyjny jest zgodny z umową, jeżeli nadaje się do celu, do jakiego tego rodzaju towar jest zwykle używany, oraz gdy jego właściwości odpowiadają właściwościom cechującym towar tego rodzaju. Takie samo domniemanie przyjmuje się, gdy towar odpowiada oczekiwaniom dotyczącym towaru tego rodzaju, opartym na składanych publicznie zapewnieniach sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela; w szczególności uwzględnia się zapewnienia, wyrażone w oznakowaniu towaru lub reklamie, odnoszące się do właściwości towaru, w tym także terminu, w jakim towar ma je zachować.

4. Na równi z zapewnieniem producenta traktuje się zapewnienie osoby, która wprowadza towar konsumpcyjny do obrotu krajowego w zakresie działalności swojego przedsiębiorstwa, oraz osoby, która podaje się za producenta przez umieszczenie na towarze swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego.

Art. 5.

Sprzedawca nie jest związany zapewnieniem, o którym mowa w art. 4, jeżeli wykazał, że zapewnienia tego nie znał ani, oceniając rozsądnie, znać nie mógł albo że nie mogło ono mieć wpływu na decyzję kupującego o zawarciu umowy, albo też że jego treść sprostowano przed zawarciem umowy.

Art. 6.

Za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową uważa się również nieprawidłowość w jego zamontowaniu i uruchomieniu, jeżeli czynności te zostały wykonane w ramach umowy sprzedaży przez sprzedawcę lub przez osobę, za którą ponosi on odpowiedzialność, albo przez kupującego według instrukcji otrzymanej przy sprzedaży.

Art. 7.

Sprzedawca nie odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową, gdy kupujący o tej niezgodności wiedział lub, oceniając rozsądnie, powinien był wiedzieć. To samo odnosi się do niezgodności, która wynika z przyczyny tkwiącej w materiale dostarczonej przez kupującego.

Art. 8.

1. Jeżeli towar konsumpcyjny jest niezgodny z umową, kupujący może żądać doprowadzenia go do stanu zgodnego z umową przez nieodpłatną naprawę albo wymianę na nowy, chyba że naprawa albo wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość towaru zgodnego z umową oraz rodzaj i stopień stwierdzonej niezgodności, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie naraziłby kupującego inny sposób zaspokojenia.

2. Nieodpłatność naprawy i wymiany w rozumieniu ust. 1 oznacza, że sprzedawca ma również obowiązek zwrotu kosztów poniesionych przez kupującego, w szczególności kosztów demontażu, dostarczenia, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

3. Jeżeli sprzedawca, który otrzymał od kupującego żądanie określone w ust. 1, nie ustosunkował się do tego żądania w terminie 14 dni, uważa się, że uznał je za uzasadnione.

4. Jeżeli kupujący, z przyczyn określonych w ust. 1, nie może żądać naprawy ani wymiany albo jeżeli sprzedawca nie zdoła uczynić zadość takiemu żądaniu w odpowiednim czasie lub gdy naprawa albo wymiana narażałaby kupującego na znaczne niedogodności, ma on prawo domagać się stosownego obniżenia ceny albo odstąpić od umowy; od umowy nie może odstąpić, gdy niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jest nieistotna. Przy określaniu odpowiedniego czasu naprawy lub wymiany uwzględnia się rodzaj towaru i cel jego nabycia.

Art. 9.

1. Kupujący traci uprawnienia przewidziane w art. 8, jeżeli przed upływem dwóch miesięcy od stwierdzenia niezgodności towaru konsumpcyjnego z umową nie zawiadomi o tym sprzedawcy. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie zawiadomienia przed jego upływem.

....

Art. 10.

1. Sprzedawca odpowiada za niezgodność towaru konsumpcyjnego z umową jedynie w przypadku jej stwierdzenia przed upływem dwóch lat od wydania tego towaru kupującemu; termin ten biegnie na nowo w razie wymiany towaru. Jeżeli przedmiotem sprzedaży jest rzecz używana, strony mogą ten termin skrócić, jednakże nie poniżej jednego roku.

Wyjaśnij również uczniom, że w scenie, którą odgrywali wcześniej, konsument zapytał czy ma możliwość zwrócić do sklepu zgodne z umową, nie mające wad dzinsy. W takiej sytuacji sprzedawca nie ma obowiązku przyjąć od nas produktu, bo się po prostu rozmyślił. Na szczęście są sklepy które dobrowolnie zobowiązują się zwrócić nam pieniądze jeśli zrezygnujemy z zakupu w określonym przez sklep terminie. Jednak zawsze przed dokonaniem zakupu powinniśmy się najpierw upewnić czy dany produkt nam się podoba i dokładnie przemyśleć czy jest nam na prawdę potrzebny. Unikniemy wtedy rozczarowania i kłopotliwych sytuacji.

Często kupując towar (np. telewizor) otrzymujemy g w a r a n c j ę. Gwarancji może udzielić sprzedawca, producent, importer. Gwarancja nie jest obowiązkowa i jest nieodpłatna. Aby gwarancja była ważna, musi ona przede wszystkim określać obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego. Dokument, nie określający tych obowiązków, gwarancją nie jest (np. sam napis na opakowaniu „5 lat gwarancji”). Oprócz tego w gwarancji powinny się znaleźć: nazwa i adres gwaranta lub jego przedstawiciela w Polsce oraz czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej.

W przypadku ujawnienia się wady towaru, który kupiliśmy, często sądzimy niestety, że gwarancja jest naszą jedyną podstawą do dochodzenia naszych praw. W rzeczywistości jest to dodatkowe uprawnienie i to od nas zależy, czy reklamując produkt z niego skorzystamy, czy też złożymy reklamację z tytułu niezgodności z umową.

Pamiętajmy, że zawsze mamy prawo reklamować towar z tytułu niezgodności z umową u sprzedawcy, który ponosi odpowiedzialność prawną za sprzedany nam towar!

Na zakończenie (jeśli pozwoli na to czas) **poproś** dwóch uczniów, aby odegrali scenkę, w której konsument stanie się nabywcą towaru niezgodnego z umową i zażąda wymiany towaru. Poproś, aby wykorzystali w niej wiedzę na temat trybu składania reklamacji zdobytą w trakcie szkolenia.

Scenariusz scenki:

Konsument: Dzień dobry. Tydzień temu kupiłem/kupiłam w tym sklepie długopis, który miał świecić w ciemności i okazało się że nie świeci. Chciałbym/chciałabym go zwrócić i wymienić na inny, świecący.

Sprzedawca: Pierwsze słyszę, że ten długopis miał świecić.

K: Tak podano w reklamie telewizyjnej i tak jest napisane na opakowaniu.

S: No ale ja nie odpowiadam za to co wygadują w reklamach.

K: Sprzedaje Pan/Pani towar i to Pan/Pani ponosi odpowiedzialność ustawową za niezgodny z umową towar. Dlatego u Pana/Pani mogę złożyć reklamację tego towaru.

S: Hmm, ustawową...

K: Tak, mówię o tym Ustawa o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego.

S: No dobra, to sprawdzimy czy ten długopis faktycznie nie świeci w ciemności. Hmm, no racja, wymienię Ci na nowy.

K: Ale skąd mam mieć pewność, że taki sam długopis też nie będzie świecić!?

S: No dobrze, sprawdzimy... No cóż, to wina producenta, nie moja, że przysłał mi tu wadliwy produkt. Muszę pomyśleć co z tym wszystkim zrobić. Proszę przyjść za miesiąc.

K: Ustawa określa, że w ciągu dwóch tygodni musi się Pan/Pani do niej ustosunkować. Inaczej reklamację uważa się za uznaną... Tak więc czekam na odpowiedź na piśmie. Na reklamacji jest mój adres.

S: No dobra, następna dostawa będzie za miesiąc albo i nawet dwa. Wymienię ci ten długopis w takim razie na jakiś inny. Może taki z piórkami?

K: Zależało mi na długopisie, który świeci w nocy. Skoro wymiana nie jest możliwa i naraża mnie na znaczne niedogodności, chcę odstąpić od umowy i żądam zwrotu pieniędzy.

S: Zaraz, zaraz a czy w tej całej Ustawie nie było, że od razu trzeba zgłosić reklamację? A ty przychodzisz mi tu aż po tygodniu!

K: Ustawa określa, że w ciągu dwóch lat od nabycia towaru niezgodnego z umową, można go zareklamować.

S: No już dobrze. Daj ten długopis. Oto 12 zł, które za niego dałeś/aś

K: Dziękuję. Do widzenia.

TEMAT: REKLAMA

Treści programowe: omówienie źródeł informacji o produktach, weryfikacja informacji zawartych w reklamie

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny, ćwiczenie, w trakcie którego uczniowie będą opracowywać i prezentować treść reklamy danego produktu

Środki dydaktyczne: tablica

Czas: 20 minut

Napisz na tablicy:

- rodzice
- koledzy
- nauczyciele
- telewizja
- radio
- Internet
- czasopisma

Zapytaj uczniów, które z powyższych źródeł informacji o produktach wydają im się najbardziej wiarygodne i z których korzystają najczęściej?

Następnie **zapytaj**, jak często uczniowie oglądają reklamy i czy lubią je oglądać?

Napisz na tablicy:

- cukierki
- pasta do zębów
- telefon komórkowy
- chipsy

Podziel klasę na 4 grupy i każdej grupie przydziel 1 produkt.

Poproś uczniów, aby wyobrazili sobie, że pracują w agencjach reklamowych i mają za zadanie stworzyć reklamy powyższych produktów, a następnie poproś o krótkie prezentacje.

Po prezentacji każdej z grup **przeprowadź z uczniami rozmowę** o przygotowanych prezentacjach.

Opisz uczniom jak działa reklama i zapytaj do czego konkretnie służy. **Uzupełnij** wypowiedzi uczniów, że celem każdej reklamy jest przede wszystkim przekonać nas do kupna jakiegoś produktu, czyli skłonić do wydania pieniędzy. Niekiedy naprawdę potrzebujemy kremu czy proszku do prania. Innym razem kupujemy, bo rzecz, jaką zobaczyliśmy w reklamie, na tyle się nam spodobała, że chcemy ją mieć. Reklamy zatem kreują nasze potrzeby. Sprawiają, że kupujemy przedmioty, które czasami wcale nie są nam potrzebne!

Zapytaj uczniów, czy celowo pominęli jakieś informacje o produkcie. **Wyjaśnij**, że producenci niektórych produktów również mogą pomijać pewne informacje, inne zaś wyolbrzymiać, „podkolorowywać” – czyli prezentować dany produkt jako bardzo niezbędny, atrakcyjny, zdrowy czy bezpieczny.

Zapytaj uczniów, czy przypominają sobie jakąś konkretną reklamę, w której nie pojawiły się ważne według nich informacje, zaś znalazły się w niej informacje „mniej istotne” lub sugerujące, że dany produkt jest na tyle atrakcyjny, że wystarczy żeby pięknie wyglądać, być wysportowanym lub zdrowym, czuć się wspaniale itp.

Podaj przykłady takich reklam:

- Wybielająca pasta do zębów – czy aby na pewno stosowanie jej przez 1 tydzień sprawi, że nasze zęby będą idealnie białe?
- Komórka w kolorowej obudowie – czy aby na pewno jest to najważniejsza i najbardziej interesująca nas cecha produktu? Czy nie powinniśmy jednak coś więcej o niej wiedzieć (np. znać czas po jakim bateria się wyładowuje)
- Cukierki o śmiesznych kształtach – czy aby na pewno spowodują, że będziemy śmiać się do łez i czy fakt, że są kaloryczne i psują się po nich zęby nie jest ważniejszy od ich kształtu?
- Chipsy – czy aby na pewno ich spożywanie spowoduje, że np. lepiej będziemy się bawić w gronie naszych przyjaciół?

Podsumuj temat stwierdzeniem, że reklama służy temu, aby skłonić nas do konkretnego zakupu lub skorzystania z konkretnej usługi. Do obietnic zawartych w reklamach podchodzimy z dystansem i dużą dozą krytycyzmu. Lepiej czasem zaufać rodzicom, nauczycielom i własnemu zdrowemu rozsądkowi niż reklamom.

Zrób 10 – 15 minutową przerwę

TEMAT: BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTU

Treści programowe: omówienie czym jest i dlaczego warto zwracać uwagę na bezpieczeństwo produktu, omówienie jakie przedmioty są a jakie nie są bezpieczne, omówienie znaków i symboli związanych z bezpieczeństwem produktu

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny

Pomoce dydaktyczne: niektóre znaki i symbole związane z bezpieczeństwem produktu

Środki dydaktyczne: tablica

Czas: 10 minut

Na początek **poproś** uczniów, aby wymienili przedmioty, które według nich są, a które nie są bezpieczne. Wymienione przez uczniów przedmioty zapisz w 2 kolumnach na tablicy. Następnie poproś ich, aby wymienili cechy, które różnią te 2 grupy produktów i zastanowili się, czym według nich jest bezpieczeństwo produktu.

Następnie **wytlumacz**, że bezpieczny produkt to taki, który nie stanowi zagrożenia dla naszego zdrowia podczas normalnego stosowania – czyli zgodnego z przeznaczeniem.

Podaj przykłady niebezpiecznych produktów, np.:

- wysuwany nożyk, który nie ma odpowiedniego zabezpieczenia i może nas skaleczyć
- lampka nocna z nieodpowiednią izolacją elektryczną, która może być przyczyną porażenia i/lub pożaru
- zbyt mała zabawka, lub zabawka z wystającą częścią, którą dziecko może połknąć, lub którą może się skaleczyć

Następnie **wytłumacz** uczniom, że za bezpieczeństwo każdego produktu znajdującego się w sprzedaży odpowiedzialny jest producent. Jednak to przede wszystkim my musimy zadbać o nasze własne bezpieczeństwo i sami podejmować rozsądne decyzje. Przede wszystkim nie powinniśmy kupować przedmiotów niebezpiecznych (np. fajerwerków), od niesprawdzonych sprzedawców (np. na ulicy), powinniśmy czytać wszystkie ostrzeżenia znajdujące się na opakowaniach informujące nas o różnych zagrożeniach (np. w przypadku zabawek: „Nieodpowiednie dla dzieci w wieku poniżej 3 lat”, a w przypadku deskorolki czy łyżew: „Uwaga, konieczność stosowania sprzętu ochronnego”), a także dokładnie czytać instrukcję obsługi każdego urządzenia.

Następnie **zapoznaj** uczniów ze znakiem CE umieszczanym na niektórych produktach. **Wytłumacz** uczniom, że znak ten jest deklaracją producenta, że wyrób wprowadzany do obrotu w dowolnym państwie Unii Europejskiej spełnia zasadnicze wymagania, w tym właśnie procedury bezpieczeństwa. Kupując więc wyrób oznakowany CE, zyskujemy pewność, że możemy go bezpiecznie używać w naszym kraju.

Wytłumacz także, że znak ten producent musi umieszczać na:

- zabawkach
- sprzęcie elektrycznym, w tym telewizorach, radiu, komputerach, kalkulatorach, aparatach fotograficznych itd.
- lampach
- lodówkach i zamrażarkach
- wentylatorach
- łodziach
- odzieży ochronnej
- wyrobach budowlanych
- dźwigach i windach

Korzystając z broszury edukacyjnej **przedstaw** uczniom także inne symbole umieszczane na opakowaniach produktów związane z ich bezpieczeństwem: graficzny znak ostrzegawczy dotyczący wieku dziecka i „materiał łatwopalny”.

Niektóre znaki i symbole związane z bezpieczeństwem produktu:



Oznakowanie CE – to symbol umieszczany na ponad dwudziestu grupach produktów, w tym zabawkach, za pomocą którego producent przekazuje nam informacje, że wyroby te zostały wytworzone zgodnie z wszystkimi zasadniczymi dla nich wymaganiami. Symbol CE stosowany jest we wszystkich krajach Unii Europejskiej



Graficzny znak ostrzegawczy dotyczący wieku dziecka – umieszczając ten znak na zabawce lub na jej opakowaniu, producent informuje, że zabawka może być niebezpieczna dla dzieci poniżej 3 roku życia



„Materiał łatwopalny” – symbol informuje, że nie wolno zbliżać produktu do ognia ani go ogrzewać; występuje na opakowaniach dezodorantów i innych produktów w aerozolu

TEMAT: ZRÓWNOWAŻONA KONSUMPCJA

Treści programowe: omówienie pojęć: „zrównoważony rozwój” i „zrównoważona konsumpcja”, uwrażliwienie uczniów na fakt, iż za pomocą codziennych zakupów wpływają na stan środowiska przyrodniczego i jakość życia przyszłych pokoleń, omówienie niektórych znaków związanych z ochroną środowiska umieszczanych na opakowaniach

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny, dwa ćwiczenia praktyczne

Pomoce dydaktyczne: definicje pojęć, niektóre znaki związane z ochroną środowiska umieszczane na opakowaniach, tabela „Jakie potrzeby spełnia dany produkt?”

Środki dydaktyczne: różne opakowania (np.: torebka papierowa, plastikowa „reklamówka”, torba płócienna, butelka szklana, butelka PET) lub/i produkty w opakowaniach (np. owoce w plastikowym opakowaniu i owoce luzem), arkusze A4 z tabelą „Jakie potrzeby spełnia dany produkt?”

Czas: 15 minut

Rozpocznij temat od krótkiego wprowadzenia i wyjaśnienia uczniom, że bycie konsumentem to nie tylko prawa, ale także obowiązki. Podstawowym obowiązkiem mądrego i świadomego konsumenta jest dbałość o naszą planetę. Wyjaśnij, że takie właśnie poczucie odpowiedzialności nazywa się zrównoważoną konsumpcją. Termin ten pochodzi od pojęcia zrównoważonego rozwoju, czyli rozwoju przyjaznego zarówno dla ludzi jak i dla środowiska naturalnego.

Definicja pojęcia „rozwój zrównoważony” opracowana przez Światową Komisję ds. Środowiska i Rozwoju w 1986 r.:

Rozwój zrównoważony jest to rozwój, który zaspokaja potrzeby obecnego pokolenia bez pozbawiania możliwości przyszłych pokoleń do zaspokojenia ich potrzeb.

Definicja pojęcia „rozwój zrównoważony” opracowana na Konferencji ONZ „Środowisko i Rozwój” w Rio de Janeiro w 1992 r.:

Rozwój zrównoważony jest to strategia przekształceń ekologicznych, społecznych, techniczno-technologicznych i organizacyjnych, których celem jest osiągnięcie racjonalnego i trwałego poziomu dobrobytu społecznego, umożliwiającego przekazanie go następnym pokoleniom bez obawy zagrożenia destrukcją zasobów przyrody i ekosystemów.

Wy tłumacz uczniom, że niezrównoważona konsumpcja prowadzi do zużywania się ograniczonych zasobów naturalnych, do zanieczyszczenia wody i powietrza. Niezrównoważona konsumpcja wywołuje też tzw. choroby cywilizacyjne: np. alergie, astmę, stres.

Za pomocą naszych codziennych wyborów w sklepie, stopniowo możemy wpływać na poprawę środowiska, w którym żyjemy i tym samym na jakość życia przyszłych pokoleń. Jednym z rozwiązań jest ograniczenie ilości odpadów, które produkujemy, np. poprzez kupowanie produktów w ekologicznych i zwrotnych opakowaniach, jak również poprzez ich segregację.

Po tym wprowadzeniu, **połóż** na stole kilka różnych opakowań lub produktów w różnych opakowaniach.

Poproś uczniów, aby zastanowili się, które opakowania są przyjazne dla środowiska, a które nie? Zapytaj z czego wykonane są poszczególne opakowania i które z produktów można kupić w innym lub bez opakowania?

Uzupełnij wypowiedzi uczniów. Zwróć szczególną uwagę na znaki i symbole umieszczane na opakowaniach informujące nas, że opakowanie jest przyjazne dla środowiska: np. znak „Opakowanie nadaje się do recyklingu” oraz znak „Zielony Punkt”.

Wyjaśnij także uczniom, że idąc na zakupy zawsze warto mieć ze sobą w ł a s n ą t o r b ę wielokrotnego użytku. Ograniczamy w ten sposób ilość niepotrzebnych odpadów – plastikowych „reklamówek”.

Następnie **wy tłumacz** uczniom, że nie tylko opakowania mogą być ekologiczne, ale także produkty, np. żywność, kosmetyki, środki czystości (proszki do prania czy płyny do mycia naczyń). Kupując ekologiczne produkty nie tylko chronimy środowisko, ale dajemy zarobić ekologicznym producentom, którzy dzięki temu mogą dalej inwestować w czyste, zdrowe technologie produkcji. Jednocześnie dajemy znak innym firmom, które o to nie dbają, że jeżeli nie zmienią swojego postępowania, będą tracić klientów, a więc zarobią mniej.

Zapytaj uczniów, czy wiedzą w jaki sposób wybierać ekologiczne produkty?

Wy tłumacz, że także w tym wypadku podpowiedzią są informacyjne znaki i symbole umieszczane na opakowaniach i produktach. Niektóre znaki informują nas o pojedynczych aspektach produkcji np. że produkt nie był testowany na zwierzętach, lub że jest bezpieczny dla powłoki ozonowej. Inne – w oparciu o ekologiczne kryteria atestacji – oceniają szereg elementów związanych z produkcją i użytkowaniem produktu, np.: wpływ na jakość powietrza, wody, gleby, ograniczenie ilości odpadów, oszczędność energii, zanieczyszczenie hałasem, możliwość powstawania substancji szczególnie niebezpiecznych itd. Znaki te, to ekologiczne znaki towarowe (ekoznaki).

Korzystając z broszury edukacyjnej **przedstaw** uczniom poszczególne znaki związane z ochroną środowiska.

Znaki związane z ochroną środowiska:



„**Opakowanie nadaje się do recyklingu**” – znak informuje, że opakowanie nadaje się do ponownego wykorzystania, czyli recyklingu. Umieszcza się go na opakowaniach z tworzyw sztucznych bądź aluminium. Cyfra i napis, które towarzyszyć mogą symbolowi oznaczają nazwę surowca użytego do produkcji opakowania



„**Zielony Punkt**” – znak informuje, że producent wniósł wkład finansowy w budowę i funkcjonowanie systemu odzysku i recyklingu odpadów opakowaniowych tworzonego przez Rekopol Organizacja Odzysku S.A., zgodnie z zasadami wynikającymi z przepisów prawa polskiego i Unii Europejskiej w sprawie opakowań i odpadów opakowaniowych



„**Nie testowane na zwierzętach**” – znak informuje, że w fazie badań produkt nie był testowany na zwierzętach. Najczęściej występuje na kosmetykach



„**Bezpieczny dla ozonu**” – znak informuje, że produkt nie zawiera freonów, które niszczą powłokę ozonową



„**EKO – znak ekologiczny**” (Polska) – znak informuje, że produkt został wytworzony zgodnie z ekologicznymi kryteriami ustalonymi przez organizację, która go przyznaje, czyli Polskie Centrum Badań i Certyfikacji



„**Ekoland**” (Polska) – znak jest najbardziej znanym i rozpoznawalnym na rynku krajowym znakiem, kojarzonym z żywnością ekologiczną. Przyznawany jest przez Polskie Stowarzyszenie Producentów Żywności Metodami Ekologicznymi. Prawo do używania tego znaku na swych wyrobach mają producenci, przetwórcy i handlowcy spełniający wymagania ustawy o rolnictwie ekologicznym



„**Produkcja ekologiczna**” (UE) – znak informuje, że co najmniej 95% składników tego produktu żywnościowego wytworzono zgodnie z metodami ekologicznymi, a produkcja była nadzorowana



„**Margerytka**” (UE) – alternatywa dla państwowych ekologicznych znaków towarowych krajów zrzeszonych, gwarantująca określoną jakość także poza politycznymi granicami państw członkowskich

Następnie **wyjaśnij** uczniom, że nie tylko jakość, ale także ilość kupowanych przez nich produktów wpływa na stan środowiska przyrodniczego. Im więcej bowiem produktów kupujemy, tym więcej energii i wody zużywamy i tym więcej śmieci produkujemy.

Rozdaj uczniom arkusze A4 z tabelą „Jakie potrzeby spełnia dany produkt?”. **Poproś**, aby w odpowiednią kolumnę wpisali produkty, które ostatnio zakupili i zaznaczyli krzyżykiem, które z wymienionych w tabeli potrzeb spełnia dany produkt.

Omów z uczniami potrzeby zaspakajane przez poszczególne produkty, a następnie skłoń ich do refleksji, czy wszystkie te produkty są na pewno niezbędne i czy aby czasami nie są tylko zbyteczną zachcianką?

Tabela „Jakie potrzeby spełnia dany produkt?”

Jakie potrzeby spełnia dany produkt?											
Produkty, które ostatnio kupiliśmy		jedzenie	picie	higiena i czystość	zdrowie	mieszkanie	szkoła	ładny wygląd	zabawa	chęć spodobania się kolegom/koleżankom	uznanie rodziców
1	spożywcze										
2											
3											
4											
5											
6	kosmetyczno- -higieniczne										
7											
8											
9											
10	inne										
11											
12											
13											
14											
15											

TEMAT: ŻYWIENIE

Treści programowe: omówienie zasad zdrowego i racjonalnego żywienia, omówienie informacji, jakie powinny być umieszczane na etykietach produktów żywnościowych, omówienie warunków składania reklamacji żywności

Metody dydaktyczne: wykład interaktywny, ćwiczenie praktyczne

Pomoce dydaktyczne: piramida żywieniowa, zasady racjonalnego żywienia

Środki dydaktyczne: tablica, kilka różnych etykiet produktów żywnościowych (w tym produktu nietrwałego mikrobiologicznie – np. świeżo tłoczonego soku z owoców)

Czas: 15 minut

Napisz na tablicy w dowolnej kolejności następujące rodzaje produktów:

- produkty zbożowe
- owoce
- warzywa
- mleko i produkty mleczne
- mięso, ryby
- jaja
- słodycze
- chipsy
- napoje gazowane

Narysuj na tablicy piramidę z 6 piętrami.

Poproś uczniów, aby umiejscowili produkty z tablicy na odpowiednim piętrze, w zależności od tego, jak często je spożywają. W tym celu poproś jednego ochotnika do tablicy, żeby wpisywał w puste pola piramidy produkty wymieniane przez uczniów.

Jeżeli ich piramida będzie różna od prawidłowo skonstruowanej piramidy żywieniowej – **przedstaw** uczniom piramidę żywieniową znajdującą się w broszurze edukacyjnej, którą otrzymali przed zajęciami.

Piramida żywieniowa zalecana przez Polskie Towarzystwo Kardiologiczne i Polskie Naukowe Towarzystwo Otyłości i Przemiany Materii



Nadal bazując na piramidzie żywieniowej, **wyjaśnij** w skrócie uczniom zasady zdrowego i racjonalnego żywienia.

Zasady racjonalnego żywienia:

Podstawowym składnikiem naszej diety powinny być produkty zbożowe – pieczywo, kasze, ryż, makarony, płatki zbożowe. Stanowią one bogate źródło węglowodanów, składników mineralnych i błonnika. Węglowodany są głównym źródłem potrzebnej nam energii. Błonnik zaś jest potrzebny do tego, aby zdrowo i sprawnie trawić. Najcenniejsze związki znajdują się tuż pod okrywą otaczającą ziarno zboża, która jest odrzucana podczas produkcji białej mąki. Dla naszego zdrowia znacznie korzystniej będzie więc, jeśli zamiast białej bułki zjemy kromkę razowego chleba (najlepiej z ziarnami).

Na drugim miejscu w jadłospisie powinny się znaleźć warzywa, a na trzecim owoce. Warzywa i owoce to bogate źródła minerałów, błonnika i witamin. Np. zawarta w owocach i warzywach witamina C wzmacnia odporność, zaś witamina A nadaje skórze i włosom ładny wygląd. Warzywa zaleca się jeść 4 – 5 razy dziennie na surowo lub po krótkim gotowaniu – nie tracą wtedy cennych substancji. Owoce zaś najlepiej spożywać na surowo 2 – 3 razy dziennie.

Na czwartym miejscu w naszej diecie powinny figurować mleko i produkty mleczne. Produkty te są głównym źródłem wapnia, który buduje nasze kości. Mleko i jego przetwory są również dobrym źródłem pełnowartościowego i łatwo przyswajalnego białka służącego do budowy i odbudowy naszego organizmu. Zaleca się spożywanie 3 porcji produktów mlecznych dziennie. Jedna porcja to szklanka mleka lub jogurtu, 100 g twarogu lub 35 g żółtego sera.

Mięso, ryby, jaja powinny się znaleźć na piątym miejscu w naszym jadłospisie. Produkty te, tak jak mleko i jego przetwory, są ważnym źródłem białka. Mięso jest też jednym z głównych źródeł tłuszczu. Dlatego powinno być spożywane tylko 2 – 4 razy w ciągu tygodnia. Najbardziej wartościowe jest mięso drobiowe oraz ryby morskie.

Przekąski (chipsy, paluszki, chrupki, snacki) i słodycze powinny się znaleźć na ostatnim miejscu w naszej diecie. Pomimo, że są smaczne, to zawierają niewiele substancji odżywczych. Dodatkowo, zawierają dużo tłuszczu, trudno przyswajalnego cukru oraz soli. Często zawierają sztuczne związki chemiczne (np. konserwanty), na które trzeba uważać i nie spożywać ich zbyt wiele.

Następnie **zapytaj** uczniów, ile posiłków spożywają dziennie i czy robią to regularnie? **Wyjaśnij**, że warunkiem zachowania zdrowia i dobrego samopoczucia jest spożywanie 4 posiłków dziennie, z częstotliwością nie większą niż co 4 godziny.

W kolejnej części zajęć **zapytaj** uczniów, czy oprócz jakości produktów i zawartości składników odżywczych należy być pewnym jakichś innych ważnych cech lub właściwości produktu spożywczego, zanim postanowi się go kupić?

Następnie **rozdaj** uczniom kilka etykiet i poproś, aby odszukali na nich ważne według nich informacje. Zwróć szczególną uwagę na datę ważności produktu.

Następnie **poproś** uczniów, aby przeczytali na głos w jaki sposób/jakim terminem oznaczono tę informację.

Istnieją dwa rodzaje oznaczeń: „najlepiej spożyć przed:” oraz „należy spożyć do:”.

Większość produktów oznaczona jest terminem „najlepiej spożyć przed:”, jedynie produkty nietrwale mikrobiologicznie (świeżo tłoczony sok z owoców) są oznaczone terminem „należy spożyć do:”.

Wyjaśnij też, że na prawidłowo przygotowanej etykiecie, oprócz terminu przydatności do spożycia lub daty minimalnej trwałości powinny znajdować się jeszcze:

Dane identyfikujące producenta lub importera oraz kraj w którym produkt został wyprodukowany – nazwa, adres, telefon itd.

Masa netto – informacja ile waży produkt bez opakowania

Numer serii – numer dzięki któremu można zidentyfikować konkretny produkt

Skład, użyte substancje smakowe, barwniki, środki konserwujące – na etykiecie powinny się znaleźć wszystkie składniki produktu

Warunki przechowywania produktu – informacja jak i gdzie przechowywać dany produkt, a po jego otwarciu także jak długo!

Ewentualnie przeznaczenie produktu – informacja dla kogo jest przeznaczony (np. deser dla niemowląt)

Informacja żywieniowa – informacja na temat wartości energetycznej produktu i zawartości poszczególnych składników odżywczych takich jak białka, tłuszcze i węglowodany. W przypadku wyrobów przeznaczonych do powszechnego spożycia podawanie jej jest dobrowolne.

Następnie **zapytaj** uczniów, czy kiedykolwiek zdarzyło im się kupić niezgodny z umową towar żywnościowy, np. zepsuty jogurt lub sok czy nieświeży sos?

Wyjaśnij, że w tym wypadku także mamy prawo reklamować taki produkt, lecz w przypadku towarów żywnościowych obowiązują krótsze terminy na złożenie reklamacji:

- w przypadku towaru sprzedawanego luzem, odmierzanego w miejscu zakupu lub dostarczanego do miejsca zamieszkania kupującego (np. gdy kupujemy owoce, warzywa, sery, ciastka na wagę) – możemy reklamować produkt w terminie 3 dni od dnia sprzedaży lub otrzymania towaru
- w przypadku towaru paczkowanego (np. jogurtu, soku, dżemu w słoiku) – możemy reklamować produkt w terminie 3 dni od dnia otwarcia opakowania

Na koniec **powiedz** uczniom, aby dokładnie czytali etykiety i zwracali uwagę, czy znajdują się na nich wszystkie wyżej wymienione informacje. Brak tych informacji może świadczyć o tym, że producent ma coś do ukrycia i należy wtedy unikać takiej żywności.

TEMAT: SPRAWDZENIE OSIĄGNIĘĆ

Treści programowe: sprawdzenie osiągnięć

Metody dydaktyczne: rozwiązywanie przez uczniów testu sprawdzającego ich wiedzę

Pomoce dydaktyczne: test (pytania i odpowiedzi)

Środki dydaktyczne: arkusze A4 z testem sprawdzającym wiedzę

Czas: 5 minut

W celu weryfikacji wiedzy zdobytej przez uczniów w trakcie szkolenia, **rozdaj** uczniom arkusze z testem sprawdzającym ich wiedzę zdobytą podczas szkolenia.

Przykładowy test (pytania i odpowiedzi):

Tylko jedna z podanych odpowiedzi jest prawidłowa!

1. Konsumentem jest:
 - a) osoba, która kupuje przedmioty lub korzysta z usług w celach zawodowych
 - b) osoba, która kupuje tylko przedmioty
 - c) osoba, która korzysta tylko i wyłącznie z usług (np. fryzjera)
 - d) osoba, która kupuje przedmioty lub korzysta z usług na potrzeby własne
2. Umowa konsumencka nie może być zawarta pomiędzy:
 - a) usługodawcą i konsumentem
 - b) sprzedawcą i konsumentem
 - c) przedsiębiorcą i konsumentem
 - d) przedsiębiorcą i przedsiębiorcą
3. Niezgodny z umową towar jest wtedy, gdy:
 - a) ma brzydki kolor
 - b) nie spełnia oczekiwań gwarantowanych przez sprzedawcę lub producenta
 - c) nie pasuje do wystroju naszego pokoju
 - d) źle leży
4. W przypadku, gdy towar jest niezgodny z umową, zawsze mamy prawo:
 - a) złożyć reklamację i żądać naprawy towaru lub domagać się wymiany na towar zgodny z umową
 - b) domagać się zwrotu pieniędzy
 - c) domagać się zwrotu pieniędzy gdy zareklamujemy towar w dniu zakupu
 - d) żądać obniżenia ceny
5. W jakim terminie od daty zakupu towaru możemy reklamować towar niezgodny z umową?
 - a) tylko w dniu zakupu towaru
 - b) w ciągu 2 lat
 - c) w ciągu 5 lat
 - d) w ogóle nie możemy reklamować towaru niezgodnego z umową
6. Jeżeli sprzedawca w ciągu 14 dni nie ustosunkuje się do naszej reklamacji to:
 - a) reklamacja się przedawniła
 - b) musimy zareklamować towar u przedsiębiorcy
 - c) towar uznaje się za zgodny z umową
 - d) reklamację uznaje się za uznaną
7. Znak CE musi być umieszczany na:
 - a) sprzęcie elektrycznym
 - b) lampach
 - c) zabawkach
 - d) wszystkie odpowiedzi są prawidłowe

8. Zrównoważona konsumpcja oznacza, że:
- musimy dbać o środowisko naturalne i jakość życia przyszłych pokoleń, ale nie jesteśmy w stanie tego robić dokonując codziennych zakupów
 - nie da się dbać o środowisko naturalne i jakość życia przyszłych pokoleń i jednocześnie kupować potrzebne nam do codziennego życia produkty
 - dbamy o środowisko naturalne i jakość życia przyszłych pokoleń, wtedy gdy kupujemy produkty ekologiczne i nie kupujemy niepotrzebnych nam rzeczy
 - dbamy o środowisko i jakość życia przyszłych pokoleń, nawet gdy kupujemy mnóstwo niepotrzebnych rzeczy, ale w ekologicznych opakowaniach
9. O dacie ważności produktu spożywczego informuje/ą nas oznaczenia:
- „termin przydatności do spożycia mija:”
 - „najlepiej spożyć przed:” oraz „należy spożyć do:”
 - „produkt staje się nieważny w dniu:”
 - „produktu nie należy jeść od:”
10. Kupiliśmy w poniedziałek serek, w środę otworzyliśmy opakowanie ale serek okazał się zepsuty. Reklamację możemy złożyć do:
- wtorku
 - czwartku
 - soboty
 - następnego poniedziałku

Prawidłowe odpowiedzi:

1. d	6. d
2. d	7. d
3. b	8. c
4. a	9. b
5. b	10. c

Przykładowa punktacja:

1 poprawna odpowiedź to 1 punkt

Ilość punktów	ocena
9 – 10	celujący
7 – 8	bardzo dobry
5 – 6	dobry
3 – 4	dostateczny
1 – 2	dopuszczający
0	mierny



VADEMECUM PRAW I OBOWIĄZKÓW MŁODEGO KONSUMENTA

DZIECKO JAKO KONSUMENT

Zgodnie z Kodeksem Cywilnym, dzieci **poniżej 13 roku** życia nie mają zdolności do czynności prawnych, czyli w ogóle nie powinny zawierać umów. Jeżeli jednak dziecko zawarło umowę należącą do umów powszechnie zawieranych w drobnych, bieżących sprawach życia codziennego, to umowa taka jest ważna, o ile dziecko nie zostało pokrzywdzone (np. poprzez żądanie rażąco wygórowanej ceny za towar, niewydatowanie reszty lub sprzedanie towaru złej jakości).

W sytuacji więc, gdyby dziecko zostało oszukane przez sprzedawcę, to taki zakup byłby nieważny i sprzedawca musiałby zwrócić pieniądze.

Młodzież **pomiędzy 13 a 18 rokiem życia** ma ograniczoną zdolność do czynności prawnych. Oznacza to, iż swobodnie może zawierać umowy w tzw. „drobnych bieżących sprawach życia codziennego”, czyli kupować żywność, gazety, długopisy, książki i inne drobne przedmioty. Wszystkie inne umowy, np. te z bankiem czy biurem podróży, musi zawierać w towarzystwie i za zgodą osoby pełnoletniej (rodzica bądź opiekuna).

KTO POMAGA KONSUMENTOM?

W SPRAWACH INDYWIDUALNYCH:

- **Miejski/Powiatowy Rzecznik Konsumentów** – do jego zadań należy zapewnienie bezpłatnego poradnictwa konsumenckiego i informacji prawnej w zakresie ochrony interesów konsumentów. Jest w każdym mieście lub powiecie. Jest naszym reprezentantem, który broni naszych interesów. Może więc skontaktować się z nieuczciwą firmą i spróbować wpłynąć na załatwienie sprawy. Jeżeli to nie skutkuje, może pozwać przedsiębiorcę do sądu i wziąć udział w postępowaniu.
- **Organizacje konsumenckie** – w indywidualnej sprawie konsument może się zwrócić także do organizacji konsumenckich, np. Federacji Konsumentów bądź Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. Reprezentują one interesy konsumentów oraz udzielają nieodpłatnej pomocy konsumentom w dochodzeniu ich roszczeń.

JEŚLI PROBLEM DOTYCZY ZBIOROWYCH INTERESÓW KONSUMENTÓW – np. zły system obsługi klienta, wprowadzająca w błąd reklama, nieprawdziwa informacja na opakowaniu produktu, ukryte wady przedmiotu – skargę (w postaci pisemnej, faksem, telefonicznie, e-mailem lub podczas rozmowy z urzędnikiem) można wnieść do **Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**. Jest to centralny urząd w sprawach ochrony konsumentów i ochrony konkurencji.

NIEZGODNOŚĆ TOWARU Z UMOWĄ

Towar jest niezgodny z umową, gdy:

- jest uszkodzony
- jest niekompletny
- nie nadaje się do celu, do którego zwykle jest używany
- nie ma cech deklarowanych przez sprzedawcę

W takiej sytuacji sprzedawca powinien:

- nieodpłatnie naprawić towar
- wymienić na inny

A w szczególnych przypadkach:

- obniżyć cenę
- zwrócić pieniądze

REKLAMACJA

Konsument zawsze ma prawo do złożenia reklamacji!

Reklamację możemy złożyć z tytułu niezgodności z umową oraz z tytułu gwarancji

1) Z tytułu niezgodności z umową

- reklamację można złożyć w ciągu 2 lat od zakupu
- składamy ją u sprzedawcy zgłaszając się do niego z paragonem
- najlepiej składać reklamację na piśmie
- czas rozpatrywania – 14 dni
- reklamację żywności składamy: w ciągu 3 dni od zakupu (towar sprzedawany luzem) lub 3 dni od daty otwarcia (towar paczkowany) – powinna być rozpatrzona niezwłocznie
- w przypadku towaru przecenionego, zachowujemy prawo do reklamacji – chyba, że towar był przeceniony z powodu wady, o której zostaliśmy poinformowani
- w przypadku nieuwzględnienia reklamacji – polubowny sąd konsumencki przy Inspekcji Handlowej. Jeśli sprzedawca nie wyraża na to zgody, można wnieść sprawę do sądu powszechnego

2) Z tytułu gwarancji

- gwarancji może udzielić sprzedawca, producent, importer
- gwarancja jest nieobowiązkowa i nieodpłatna
- gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza, ani nie zawiesza uprawnień konsumenta wynikających z prawa do reklamacji towaru niezgodnego z umową
- dokument gwarancyjny musi określać: obowiązki gwaranta i uprawnienia kupującego, nazwę i adres gwaranta, czas trwania i terytorialny zasięg ochrony gwarancyjnej
- prawo nie narzuca czasu trwania gwarancji – gwarant może określić go według swego uznania

OBOWIĄZKI SPRZEDWCY

- podać dokładną cenę – w przypadku żywności także cenę za jednostkę miary (np. kilogram, litr, metr, etc.)
- udzielać nie wprowadzających w błąd informacji
- zapewnić warunki umożliwiające wybór i sprawdzenie jakości towaru
- potwierdzić na piśmie istotne postanowienia zawartej umowy, np. przy sprzedaży na raty, na zamówienie, według wzoru czy za cenę powyżej dwóch tysięcy złotych, a także zawsze na żądanie klienta
- wydać kompletny towar i instrukcję obsługi

ZAKUPY NA ODLEGŁOŚĆ – Internet, sprzedaż wysyłkowa, tele-zakupy

- sprawdzaj z kim zawierasz umowę – zwłaszcza nazwę i adres siedziby firmy
- czytaj regulamin i informacje o towarze
- sprawdź całkowity koszt zakupu (cena, koszt przesyłki, podatek VAT)
- masz prawo do odstąpienia od umowy i zwrotu towaru bez podania przyczyny w terminie do 10 dni od daty jego otrzymania – musisz złożyć oświadczenie na piśmie i przesłać je na adres firmy listem poleconym z potwierdzeniem odbioru
- zwrot pieniędzy – najpóźniej w terminie 14 dni od daty otrzymania oświadczenia przez sprzedawcę
- aukcje internetowe – brak możliwości zwrotu towaru!!!