



Kompetencja 4 – PODSTAWY BIZNESU

**Scenariusz lekcji 10 –
Konsument i jego prawa**

**Składnik kompetencji:
Konsument na rynku**





Scenariusz lekcji 10 – Konsument i jego prawa

Materiał nauczania:	<ul style="list-style-type: none">• analiza prawa konsumenckiego (TA10),• instytucje stojące na straży konsumenta (TA10),• droga dojścia konsumenta do swoich praw (TA9),• reklamacje (TA10),• sporządzanie korespondencji związanej z reklamacją (TA10).
Środki dydaktyczne:	<ul style="list-style-type: none">• komputery z dostępem do sieci Internet,• wideoprojektor lub OTVC projekcyjny o przekątnej min. 42",• drukarka czarno-biała,• flipchart z kompletem różnokolorowych pisaków,• System Informatyczny eduKariera.
Ćwiczenia:	<ul style="list-style-type: none">• konstruowanie schematu blokowego związanego z postępowaniem reklamacyjnym,• sporządzanie dokumentacji związanej z reklamacjami.
Czas trwania:	45 minut

Organizacja zajęć i przebieg lekcji

Nauczyciel odblokowuje temat lekcji w Systemie Informatycznym eduKariera w celu umożliwienia uczniom zapoznania się z materiałem teoretycznym dotyczącym treści kształcenia w zakresie „Konsument i jego prawa”:

Czynność tę wykonuje na początku pracy z daną kompetencją. Materiał nauczania prezentowany jest przez system informatyczny, gdzie przez około 40% czasu lekcji (ok. 20 minut) uczeń zapoznaje się z prawem konsumenckim. Nauczyciel następnie wyjaśnia to, czego uczniowie nie zrozumieli, czytając.

Zachęca uczniów do dyskusji, zadając pytania dotyczące poszczególnych **Praw konsumentów**:

- prawo do ochrony zdrowia i bezpieczeństwa,
- prawo do informacji,
- prawo do ochrony interesu ekonomicznego konsumenta,
- prawo do odszkodowania i ułatwień w ich dochodzeniu,
- prawo do reprezentacji swoich interesów.



Scenariusz lekcji 10 – Konsument i jego prawa

Nauczyciel przypomina uczniom, jakie instytucje reprezentują i chronią prawa konsumentów.

W dalszej części lekcji przechodzi do ćwiczeń.

Ćwiczenie nr 1: Analiza sytuacji

Nauczyciel czyta na głos uczniom poniższy tekst:

Janina H. kupiła w sklepie internetowym telewizor. Gdy okazało się, że magazyn, z którego wysyłane są towary, znajduje się na sąsiedniej ulicy, zdecydowała się odebrać sprzęt osobiście. Odebrała towar, a po 3 dniach okazało się, że syn, chcąc zrobić niespodziankę, kupił konsumentce taki sam telewizor. Pani Janina postanowiła, że skorzysta z prawa do odstąpienia od umowy i tak też zrobiła. Sprawdź, korzystając z internetowych baz aktów prawnych, czy miała do tego prawo.

Nauczyciel zachęca uczniów do analizy poprzez technikę burzy mózgów. Prosi uczniów, aby przypomnieli sobie sytuacje, których byli świadkami, gdy osoba z ich bliskiego otoczenia zmuszona była reklamować towar. Jak wyglądała droga postępowania reklamacyjnego. Z jakiego prawa skorzystano: rękojmi czy gwarancji? Jaki był jego wynik?

Przeznaczony czas na ćwiczenie z dyskusją wynosi 10 minut.

Ćwiczenie nr 2: Złożenie reklamacji

Uczniowie zostają podzieleni na grupy 3–4-osobowe. Nauczyciel prosi o napisanie pisma reklamacyjnego do przedstawionej sytuacji. Nauczyciel może rozdać uczniom do pomocy schematy pism z załącznika nr 1 oraz nr 2.

Zredaguj zgłoszenie reklamacyjne komputera, który od 3 dni wyłącza się samoczynnie, w przypadkowych momentach niezależnych od użytkownika. Zakup komputera dokonany był 49 dni wcześniej.

Czas przeznaczony na tę część ćwiczenia wynosi 5-10 minut. Następnie nauczyciel prosi liderów o przeczytanie pism. Zachęca pozostałych uczniów do analizy każdego z nich. Nauczyciel sprawdza, czy w zgłoszeniu zawarto: imię i nazwisko, dane adresowe, opis komputera, datę zakupu oraz datę powstania usterki.

Nauczyciel może jednej z grup wystawić pozytywne oceny, jeśli ich pismo zawierało wszystkie niezbędne dane, a także dobrą argumentację.

Ćwiczenie nr 3: Analiza sytuacji

Ćwiczenie zaczerpnięte z zasobów systemu eduKariera – uczniowie otrzymują tekst na kartkach:

Udziel odpowiedzi na poniższe pytania, zaznaczając tę odpowiedź, która według ciebie jest poprawna. Tylko jedna odpowiedź jest poprawna.

Sytuacja: Postanawiasz zrobić generalne porządki w swoim domu. W telewizji często widzisz reklamę cudownego mleczka, które jak gwarantuje producent: „usunie najcięższe zabrudzenia w ciągu 1 sekundy, bez szorowania”. Skuszony filmem promocyjnym, udajesz



Scenariusz lekcji 10 – Konsument i jego prawa

się do sklepu i zakupujesz mleczko czyszczące. Jego faktyczne działanie totalnie nie spełnia obietnic z reklamy. Postanawiasz wrócić do sklepu i zareklamować produkt.

Co powinien zrobić sprzedawca?

- Kategorycznie odmówić. Za niespełnione obietnice odpowiada producent.
- Spytać, czy mam paragon, i przyjąć zgłoszenie reklamacji.
- Jedyne, co może zrobić, to wyśmiać mnie i moją naiwność.

W jakim czasie sprzedawca ma prawo odpowiedzieć na twoją reklamację? Czego możesz oczekiwać w zamian?

- Na negatywną odpowiedź z uzasadnieniem ma do 14 dni, później reklamacja jest uznawana. Mogę chcieć nieodpłatnej naprawy lub wymiany na nowy produkt.
- Na negatywną odpowiedź z uzasadnieniem ma do 14 dni, później reklamacja jest uznawana. Mogę chcieć obniżonej ceny za produkt lub zwrócenia jego wartości (tzw. odstąpienie od umowy).
- Sprzedawca ma nieograniczony czas na odpowiedź. Później może zaproponować zwrot kosztów.

W trakcie trwania ćwiczenia nauczyciel może wspierać uczniów i pytać o uzasadnienie swoich decyzji. Czas trwania zadania 5 min.

Zadanie domowe:

Uczniowie wykonują ćwiczenia w systemie **eduKariera**.

Załącznik nr 1

Zgłoszenie reklamacyjne

Załącznik nr 2

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość