**KONSPEKTY LEKCJI OBYWATELSKICH – PRAWA KONSUMENTA**

1. **TEMAT: ZAKUPY I REKLAMACJA**

**CEL GŁÓWNY**: przygotowanie świadomego konsumenta do rozsądnych zakupów oraz kształtowanie umiejętności reklamowania towarów z wykorzystaniem posiadanych uprawnień

**CELE SZCZEGÓŁOWE**: uczeń zna swoje prawa jako konsument i potrafi z nich korzystać, umie dokonać analizy informacji, przygotować argumentację do skutecznej reklamacji, skorzystać z fachowej pomocy instytucji konsumenckich

**METODY**: prezentacja multimedialna, broszura edukacyjna, pogadanka, ćwiczenia praktyczne – praca w grupach

**ŚRODKI DYDAKTYCZNE**: rzutnik, fragment Kodeksu Cywilnego art. 535-582

**CZAS:** 45 min.

**PRZEBIEG LEKCJI:**

1. Powitanie. Nauczyciel rozpoczyna lekcję od rozdania broszur edukacyjnych.
2. Wprowadzenie: nauczyciel przeprowadza krótką pogadankę na temat roli konsumenta w życiu gospodarczym, przedstawia definicję konsumenta, wyjaśnia kiedy jesteśmy konsumentami. Dyskusja.

Fragment ustawy Kodeks Cywilny art. 221 *Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.*

1. Nauczyciel rozpoczyna prezentację uzupełnioną wykładem. Przedstawia obowiązki sprzedawcy : podanie aktualnej ceny towaru, udzielanie jasnych, zrozumiałych i nie wprowadzających w błąd informacji w języku polskim wystarczających do prawidłowego i pełnego korzystania z towaru, zapewnienie w miejscu sprzedaż odpowiednich warunków techniczno – organizacyjnych umożliwiających dokonanie wyboru i sprawdzenia towaru, na żądanie wyjaśnienie znaczenia poszczególnych postanowień umowy, wydać wszystkie elementy wyposażenia towaru oraz instrukcje obsługi i inne wymagane dokumenty sporządzone w języku polskim. Wyjaśnia, że umieszczanie tabliczek z napisem : „Towar nie podlega reklamacji”, „Po odejściu od kasy reklamacji nie uwzględnia się” jest niezgodne z prawem. Kładzie nacisk na przechowywanie dowodów zakupu- niezbędnych do realizacji roszczeń. Dyskusja
2. Nauczyciel wyjaśnia co to jest wada towaru, omawia sposoby dochodzenia roszczeń z tytułu rękojmi i gwarancji ze wskazaniem odpowiedzialności sprzedawcy i gwaranta. Wskazuje na dobrowolny charakter gwarancji i kto jej udziela . Omawia terminy odpowiedzialności gwaranta, kiedy okres gwarancji może być krótszy niż 2 lata, powody przedłużenia gwarancji. Wskazuje, że w dokumencie gwarancyjnym winien znaleźć się zapis, że gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej.
3. Omówienie odpowiedzialności sprzedawcy z tytułu rękojmi: terminy odpowiedzialności, wymagane terminy do zgłaszania roszczeń, terminy przedawnienia roszczeń oraz termin w jakim sprzedawca winien odpowiedzieć na reklamację. Nauczyciel wskazuje , że brak odpowiedzi w terminie ustawowym 14 dni oznacza uznanie reklamacji za zasadną. Zwraca uwagę na formę pisemną reklamacji, której kopii wraz z datą i podpisem sprzedawcy konsumenci powinni żądać i zachować dla potwierdzenia terminu jej złożenia ale też dla celów dowodowych w sytuacji spornej. Przedstawia żądania z jakimi konsument w związku z wadą może wystąpić oraz kiedy może odstąpić od umowy – gdy wada jest istotna.
4. Uczniowie siadają w grupach. Nauczyciel rozdaje formularze reklamacyjne , które uczniowie wypełniają. Przykłady reklamacji:

- telefonu, który od uruchomienia nie działał prawidłowo

- spodni kupionych w sklepie z odzieżą używaną

- kurtki zniszczonej w pralni

- zepsutego jogurtu mimo daty przydatności do spożycia

Omówienie elementów zgłoszenia reklamacyjnego. Dyskusja nad poprawnością reklamacji oraz uprawnień do wysuwanych roszczeń. Instytucje świadczące pomoc konsumentom.

1. Podsumowanie
2. **TEMAT: SPRZEDAŻ POZA LOKALEM PRZEDSIĘBIORSTWA I NA ODLEGŁOŚĆ**

**CEL GŁÓWNY:** przygotowanie ucznia do zakupów w Internecie, świadomego zawierania umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa z wykorzystaniem posiadanych uprawnień do odstąpienia od umowy

**CELE SZCZEGÓŁOWE:** uczeń odróżnia umowy zawierane tradycyjnie od umów zawieranych na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, potrafi świadomie zawierać umowy, wie jakie informacje i dokumenty wówczas powinien otrzymać oraz jak skutecznie odstąpić od umowy

**METODY:** prezentacja multimedialna, broszura edukacyjna, pogadanka

**ŚRODKI:** rzutnik, ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.

**CZAS:** 45 min

**PRZEBIEG LEKCJI:**

1. Powitanie. Uruchomienie prezentacji uzupełnionej wykładem.
2. Prowadzący przedstawia przepisy regulujące zawieranie umów na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. Wyjaśnia pojęcie umowy zawartej na odległość oraz lokalu przedsiębiorstwa . Informuje, że sprzedaż tradycyjna – w sklepie, salonie sprzedaży usług jest wyłączona z pod szczególnych uprawnień ustawy. Przedstawia przykłady umów zawartych na odległość np.: zawartych za pośrednictwem Internetu, umowy dostarczonej przez kuriera poprzedzonej kontaktem telefonicznym lub mailowym oraz poza lokalem przedsiębiorstwa np. zawartych podczas pokazu, wyjazdu zorganizowanego przez sprzedawcę, w mieszkaniu konsumenta z udziałem przedstawiciela handlowego.
3. Wskazanie jakich umów nie dotyczą uprawnienia wynikające z ustawy oraz umów dotyczących usług, których świadczenie rozpoczęto za zgodą konsumenta przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.
4. Omówienie obowiązków informacyjnych sprzedawców przed zawarciem umowy poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Wskazanie na konieczność wylegitymowania się przedstawiciela sprzedawcy z okazaniem upoważnienia do działania w imieniu przedsiębiorcy, danych z adresem siedziby przedsiębiorcy, przedstawienia wszystkich informacji i dokumentów dotyczących oferty oraz informacji o prawie do odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w terminie 14 dni.
5. Wskazanie jakie dokumenty powinien konsument otrzymać w momencie zawarcia umowy poza lokalem przedsiębiorstwa oraz w jaki sposób dochodzi do skutecznego zawarcia umowy na odległość. Opisanie terminów i sposobu na odstąpienie od umowy oraz dokonanie zwrotu towaru. Termin i sposób rozliczenia się przedsiębiorcy z konsumentem w sytuacji odstąpienia od umowy, koszty odesłania towaru. Odpowiedzialność za zmniejszenie wartości towaru będące wynikiem **niewłaściwego korzystania,** kiedy przedsiębiorca nie może obciążyć za zmniejszenie wartości rzeczy: W przypadku nie poinformowania konsumenta przed zawarciem umowy o prawie do odstąpienia od umowy, sposobie, terminie i wzorze oświadczenia przedsiębiorca nie może zastosować prawa do obciążenia konsumenta kosztami zmniejszenia wartości towaru.
6. Zakończenie prezentacji, dyskusja, przykłady , ćwiczenia: sporządzenie oświadczenia o odstąpieniu od umowy.
7. Podsumowanie
8. **TEMAT: USŁUGI TELEKOMUNIKACYJNE**

**CEL GŁÓWNY**: przygotowanie ucznia do świadomego korzystania z uprawnień posiadanych w ramach umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych

**CELE SZCZEGÓŁOWE:** uczeń potrafi świadomie zawierać umowy, wie jakie informacje i dokumenty powinien otrzymać, jak złożyć reklamację telekomunikacyjną oraz kiedy i w jaki sposób może odstąpić od umowy

**METODY:** prezentacja multimedialna, broszura edukacyjna, pogadanka

**ŚRODKI:** rzutnik, ustawa prawo telekomunikacyjne z dnia 16 lipca 2004 r. , ustawa o prawach konsumenta z dnia 30 maja 2014 r.

**CZAS**: 45 min

**PRZEBIEG LEKCJI**:

1. Powitanie. Uruchomienie prezentacji uzupełnionej wykładem.
2. Nauczyciel przedstawia przepisy regulujące zawieranie umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Omawia formę zawarcia umowy- na piśmie, elementy umowy, co może się znaleźć w załącznikach do umowy, prawo do odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa i na odległość. Informuje o terminie14 dni do odstąpienia oraz sposobie złożenia oświadczenia. **Wskazuje na konieczność czytania umów oraz sprawdzania załączników, które konsument powinien otrzymać.**
3. Omówienie sposobów przedłużenia umowy ze wskazaniem na konieczność utrwalania rozmowy telefonicznej , jeśli w ten sposób konsument wyraził zgodę na przedłużenie umowy oraz udostępnianie nagrania na żądanie konsumenta. W takim przypadku przedsiębiorca ma obowiązek potwierdzić zmiany na piśmie oraz uzyskać pisemną akceptację konsumenta.
4. Omówienie procedury reklamacji, terminów na złożenie reklamacji oraz terminu na udzielenie odpowiedzi przez przedsiębiorcę i rygoru za przekroczenie terminu – uznanie reklamacji za zasadną, dyskusja
5. Instytucje świadczące pomoc konsumentom w zakresie usług telekomunikacyjnych. Polubowne formy rozstrzygania sporów.
6. Zakończenie prezentacji, podsumowanie
7. **TEMAT: USŁUGI FINANSOWE, KREDYTY, POŻYCZKI**

**CEL GŁÓWNY**: przygotowanie ucznia do świadomego zawierania umów I korzystania z usług finansowych

**CELE SZCZEGÓŁOWE**: uczeń potrafi świadomie zawierać umowy, wie jakie informacje i dokumenty powinien otrzymać oraz kiedy i w jaki sposób może odstąpić od umowy

**METODY**: prezentacja multimedialna, broszura edukacyjna, dyskusja

**ŚRODKI:** rzutnik, ustawa o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r. , ustawa Prawo Bankowe.

**CZAS:** 45 min

**PRZEBIEG LEKCJI:**

1. Powitanie. Uruchomienie prezentacji uzupełnionej wykładem.
2. Nauczyciel przedstawia przepisy regulujące zawieranie umów o prowadzenie rachunku bankowego ze wskazaniem na zgodę opiekuna prawnego w przypadku młodzieży, która nie ukończyła 18 roku życia . Wskazuje na formę pisemną umowy, elementy umowy, co może się znaleźć w załącznikach do umowy,
3. Nauczyciel przedstawia zagrożenia wynikające z zawierania umów pożyczek w instytucjach parabankowych, wyjaśnia różnicę między bankiem a parabankiem. Informuje o obowiązku informacyjnym pożyczkodawcy – elementach, które obowiązkowo powinny znaleźć się w umowie pożyczki, kredytu, formularzu informacyjnym oraz prawie, terminie oraz sposobie złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Wyjaśnienie pojęć całkowity koszt kredytu, rzeczywista roczna stopa oprocentowania, całkowita kwota kredytu. Zabezpieczenie spłaty kredytu umową ubezpieczenia.
4. Zastosowanie sankcji kredytu darmowego w przypadku niedochowania obowiązków informacyjnych w umowie , sposób skorzystania z uprawnienia oraz sposób spłaty po złożeniu oświadczenia o spłacie kredytu darmowego.
5. Omówienie procedury reklamacji, terminów na złożenie reklamacji oraz terminu na udzielenie odpowiedzi przez bank
6. Przedstawienie Instytucji świadczących pomoc konsumentom w zakresie usług finansowych . Polubowne formy rozstrzygania sporów.
7. Zakończenie prezentacji , dyskusja , podsumowanie