

SCENARIUSZ LEKCJI

**PRAWA I OBOWIĄZKI UCZNIA
JAKO KONSUMENTA**

Temat: Prawa i obowiązki ucznia jako konsumenta

**Czas
zajęć:** 1 x 45 minut

Po zakończeniu lekcji uczeń:

1. zna podstawowe prawa i obowiązki konsumentów,
2. rozumie dlaczego znajomość prawa jest istotna,
3. rozróżnia podstawowe pojęcia i zna ich znaczenie

Cele (sprzedaż, gwarancja, rękojmia, zwroty, odstąpienie od umowy),
lekcji: 4. potrafi przygotować pismo dot. reklamacji towaru,
5. jest świadomy w jaki sposób może chronić swoje prawa,
6. zna podstawowe instytucje zajmujące się ochroną konsumentów.

Materiały:

- tablica
- wydrukowana grafika
„*Jak złożyć reklamację w ramach rękojmi*”
- wydruk poprawnie napisanej reklamacji

TEMAT: Prawa i obowiązki ucznia jako konsumenta

Celem lekcji jest podniesienie wiedzy i świadomości prawnej uczniów w zakresie praw i obowiązków konsumenta poprzez przedstawienie podstawowych definicji z zakresu prawa konsumentów, naukę pisanie dokumentu reklamacji, rozróżnianie pojęć rękojmi od gwarancji oraz umiejętność znajdowania aktualnych informacji w Internecie.

Zapisz na tablicy hasło „Konsument”.

Zapytaj uczniów, czy wiedzą co oznacza to słowo i kim jest konsument.

TIP! Konsument – to pojęcie z zakresu prawa cywilnego, jego definicja znajduje się w art. 22 Kodeksu cywilnego, oznacza „osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą”. Konsumentem może być tylko osoba fizyczna, która na swój osobisty użytek zawiera najczęściej umowę sprzedaży z jakimś przedsiębiorcą.

Przedstaw uczniom najważniejsze zasady ochrony praw konsumentów.

Konsumenta w zetknięciu z przedsiębiorcą uznano za „słabszą stronę” dlatego już w Konstytucji RP, czyli nadrzędnym akcie prawnym jest zapis, że Konsumentom podlegają szczególnej ochronie.

Ochrona konsumentów przejawia się poprzez:

1. zagwarantowanie specjalnych uprawnień (podwyższona ochrona Konsumenta uznawanego za „słabszą stronę” umowy sprzedaży) to m.in.:
 - prawo zgłoszenia reklamacji
 - prawo odstąpienia od umowy zawieranej na odległość (np. przez Internet) lub poza lokalem przedsiębiorstwa (np. podczas prezentacji)
2. nałożenie specjalnych obowiązków na przedsiębiorcę:
 - udzielanie informacji na piśmie
 - określone terminy odpowiedzi na reklamacje
 - ciężar udowodnienia stanu faktycznego w przypadku sporu
3. zastrzeżenie, że umowy nie mogą zawierać niedozwolonych zapisów (klauzule niedozwolone tzw. klauzule abuzywne)
4. specjalne instytucje powołane do ochrony konsumentów (UOKiK, Rzecznik Finansowy)
5. niezbywalność praw konsumenta (w celu ochrony konsumentów, uznano, że nie można się ich zrzec nawet dobrowolnie)



SPRZEDAŻ

Zapytaj uczniów kiedy ostatnio zawarli jakąś umowę?

Umowę sprzedaży (nie używać nieprawidłowej nazwy „kupna-sprzedaży”) w „drobnych sprawach życia codziennego” zawieramy niemal codziennie np. podczas zakupów spożywczych. Taka umowa to przykład umowy zawartej ustnie, bezpośrednio pomiędzy dwoma stronami: Konsument- Przedsiębiorca, które w tej samej chwili znajdują się w tym samym miejscu.

Przedstaw uczniom dwa rodzaje umów zawieranych bez obecności dwóch stron.

Umowy sprzedaży mogą być również zawierane „na odległość” lub „poza lokalem przedsiębiorstwa”.

Umowa zawarta „na odległość”:

- umowa zawarta z konsumentem
- bez jednoczesnej fizycznej obecności stron
- wyłącznie za pomocą środków porozumiewania się na odległość (telefon, Internet)

Umowa zawarta „poza lokalem przedsiębiorstwa”:

- umowa zawarta z konsumentem
- przy jednoczesnej fizycznej obecności stron w miejscu, które nie jest lokalem przedsiębiorstwa (np. prezentacje garnków w hotelach lub podczas wycieczki zorganizowanej przez przedsiębiorcę



ODSTĄPIENIE OD UMOWY

Od każdej z tych dwóch umów (umowy na odległość lub umowy poza lokalem przedsiębiorstwa) Konsument może odstąpić bez podawania przyczyny w terminie 14 dni.

Odstąpienie od umowy to tak naprawdę dwie czynności:

1. oświadczenie o odstąpieniu od umowy,
2. zwrot towaru.

Konsument nie musi ich dokonywać jednocześnie!!

UWAGA!!! Jeżeli konsument nie został poinformowany o prawie do odstąpienia od umowy, może skorzystać z tego uprawnienia w ciągu kolejnych 12 miesięcy. Jeżeli jednak w tym okresie sprzedający przekaze mu taką informację, to termin upływa po 14 dniach od momentu otrzymania informacji.

Przypomnij uczniom, że odstąpienie od umowy nie dotyczy zakupów w sklepach stacjonarnych! To bardzo ważne, ponieważ panuje obiegowa opinia, że takie uprawnienie przysługuje nam z mocy prawa. Jednak zwrot towaru lub jego wymiana jest jedynie dobrą wolą sprzedawcy.

Przedstaw uczniom podstawowe informacje na temat dwóch uprawnień Konsumentów.



GWARANCJA A RĘKOJMIA

GWARANCJA jakości:

- jest dobrowolnie udzielana,
- wynika z oświadczenia gwaranta,
- dotyczy jakości towaru,
- okres trwania jest dowolny (1 rok, 2 lata, dożywotnio).

RĘKOJMIA za wady rzeczy:

- przysługuje z mocy prawa (KC),
- dotyczy wad fizycznych (uszkodzenia, defekty) i wad prawnych (własność osoby trzeciej),
- do 2 lat od zakupu,
- do 5 lat od zakupu w przypadku nieruchomości.

Możesz wyświetlić uczniom film ukazujący różnice między rękojmią a gwarancją!

zobacz: <https://youtu.be/xfxW5pNrMkw>

LEKCJA

Przeprowadź dyskusję na temat tego, jak powinno wyglądać pismo reklamacyjne, jakie dane powinny się tam znaleźć?

TIP! *Prawidłowo napisane pismo dotyczące reklamacji towaru powinno bezwzględnie zawierać takie dane jak: data pisma, dane Konsumenta, dane Sprzedawcy, datę zakupu towaru, cenę i rodzaj towaru, opis wady, czas ujawnienia się wady, żądanie (naprawy, wymiany, zwrotu pieniędzy) oraz dołączony dowód zakupu.*

W tym miejscu możesz pokazać (wyświetlić/ rozdać) uczniom grafikę „Jak złożyć reklamację w ramach rękojmi” z załącznika, która jest ze strony www.prawakonsumenta.uokik.gov.pl



ĆWICZENIE

ĆWICZENIE 1

Podziel uczniów na dwie grupy (w ramach każdej grupy uczniowie mogą pracować w parach, czwórkach lub pojedynczo).

I grupa – za zadanie ma napisanie reklamacji według poniższego stanu faktycznego:

Uczeń kupił 20 lipca 2018 r. buty sportowe, markowe. Uczeń nie ma paragonu, ale zapłacił kartą i posiada wydruk z systemu bankowego. Buty nie nadają się do używania, ponieważ pękła w nich podeszwa. Uczeń zauważył wadę 20 stycznia 2020 r. Uczeń żąda wymiany towaru na nowy lub zwrotu pieniędzy.

II grupa – za zadanie ma napisanie oświadczenia o zwrocie towaru zakupionego przez Internet:

Uczeń zakupił 20 stycznia 2020 r. przez Internet buty sportowe, markowe. Towar otrzymał dnia 25 stycznia 2020 r. w nienaruszonym stanie. Uczeń chce jednak odstąpić od umowy i zwrócić towar. Do paczki nie dołączono formularza zwrotu.

Po zakończeniu ćwiczenia rozdaj uczniom wzory prawidłowo napisanej reklamacji i odstąpienia od umowy w celu porównania. Przeprowadź z uczniami rozmowę na temat tego, jakie wnioski wyciągnęli oraz jakie błędy popełnili.

TIP! Warto przed tym ćwiczeniem pokazać lub wspólnie z uczniami na tablicy rozpisać jak powinno wyglądać prawidłowo skonstruowane pismo pod kątem wizualnym (np. gdzie wpisać datę, gdzie i jakie dane nadawcy i adresata) tak żeby uczniowie mieli przed oczami wskazówki, oraz żeby pismo miało w miarę czytelny i przejrzysty wygląd.

ĆWICZENIE 2

Ćwiczenie dla uczniów jest oparte na kazusach (przykładowych sytuacjach). Nauczyciel czyta/ wyświetla krótki opis stanu faktycznego a uczniowie mają za zadanie odpowiedzieć co powinien zrobić lub jak się zachować konsument w danej sytuacji. Nauczyciel może zakończyć na postawieniu pytania uczniom lub pokazaniu dwóch odpowiedzi do wyboru.

Kazus 1

Adam poszedł do sklepu złożyć reklamację obuwia z tytułu rękojmi. Adam kupił je już rok temu, ale to obuwie zimowe i gdy przyszła pora wyciągnął je z szafy i przy pierwszym założeniu pękł zamek. Adam 7 dni później poszedł do sklepu. Zapakował buty do pudełka i zaniósł wraz z pismem reklamacyjnym.

Ekspedientka odmówiła przyjęcia reklamacji ponieważ Adam nie miał ze sobą paragonu.

Czy zachowanie ekspedientki jest prawidłowe?

TAK – ponieważ paragon jest podstawą reklamacji i jest niezbędny do jej złożenia,

NIE – ponieważ ekspedientka może żądać „dowodu zakupu” powinna poinformować klienta co oprócz paragonu może być dowodem zakupu (wydruk z konta, potwierdzenie z terminala płatniczego)

Prawidłowa odpowiedź: NIE

Co może zrobić konsument w takiej sytuacji?: złożyć reklamację z innym dowodem zakupu, poprosić właściciela sklepu/ kierownika sklepu o pisemne uzasadnienie odmowy złożenia reklamacji, zwrócić się do miejskiego rzecznika praw konsumenta o interwencję.

Kazus 2

Asia kupiła bluzkę w sklepie stacjonarnym w galerii handlowej. Asia wiedziała, że w tym sklepie może do 30 dni zwrócić towar. Asia przyszła do sklepu na 15 dzień po zakupie z bluzką, której wcześniej nie używała, bluzka miała oryginalnie przypięte metki oraz z paragonem zakupu. Sprzedawca poinformował Asię, że bluzkę może zwrócić ale kwota będzie na karcie podarunkowej. Zgodnie z

polityką sklepu zwrot do 14 dni jest możliwy za jednoczesnym zwrotem pieniędzy, jednak po tym terminie do 30 dni zwrot jest możliwy na kartę podarunkową.

Czy sprzedawca miał rację?

TAK – sklep stacjonarny może dowolnie ustalać politykę zwrotów lub wymiany towaru na nowy,

NIE – sklep musi przyjąć zwrot w ciągu 30 dni zgodnie z przepisami.

Prawidłowa odpowiedź: TAK

Ustawowe prawo odstąpienia od umowy dotyczy wyłącznie sprzedaży na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa. W przypadku sprzedaży tradycyjnej/ stacjonarnej zwroty lub wymiana towaru są kwestią wyłącznie dobrej woli sprzedawcy lub ustalonej polityki zwrotów. Sprzedawca powinien informować klientów o możliwości zwrotu towarów.

GDZIE SZUKAĆ INFORMACJI:

Możesz pokazać uczniom strony organizacji, które dbają o ochronę praw Konsumentów i pokazać jak szukać aktualnych informacji.

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

<https://www.uokik.gov.pl/>

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

Federacja Konsumentów

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/>

Biznes.gov.pl

<https://www.biznes.gov.pl/pl/firma/kontrahenci-i-klienci/chce-obslugiwac-klientow/prawa-konsumenta>