

1. ΣΧΕΔΙΟ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ : Δικαιώματα και Υποχρεώσεις Καταναλωτών

2. Σχολικό επίπεδο: Γυμνάσιο

3. Γενικός Διδακτικός στόχος

Να έλθουν οι μαθητές, σε εισαγωγικό επίπεδο, σε μια πρώτη γνωριμία με το διαδίκτυο: την ιστορία του, τη λειτουργία του, τις βασικές υπηρεσίες του.

4. Στόχοι :

Οι μαθητές μετά την ολοκλήρωση του μαθήματος , θα μπορούν :

- Να κρίνουν καταναλωτικές πρακτικές διάθεσης προϊόντων και υπηρεσιών.
- Να αναγνωρίζουν τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις όλων των μελών και ομάδων του κοινωνικού συνόλου, όπως αυτά εκπορεύονται από τη Διεθνή Συνθήκη Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων του ΟΗΕ.
- Να γνωρίζουν και να κρίνουν τα δικαιώματα που τους παρέχονται από τις κρατικές υπηρεσίες υγείας.
- Να ενημερώνονται και να ενεργοποιούν τις θεσμοθετημένες διαδικασίες της Κύπρου και της Ευρώπης σε περιπτώσεις παραβίασης των δικαιωμάτων του καταναλωτή.
- Να αποκτήσουν δεξιότητες συμπλήρωσης και προώθησης ειδικών έντυπων αναφοράς παραπόνων που ίσως προκύψουν από την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών, στην Κύπρο ή στην Ευρώπη.
- Να εισηγούνται και να υλοποιούν δράσεις που συμβάλλουν στην υπεράσπιση ποικίλων δικαιωμάτων των πολιτών της Κυπριακής Δημοκρατίας.
- Να επεξηγούν τη σχέση μεταξύ των αξιών ζωής ενός ατόμου και των επιλογών του.

5. Διάρκεια μαθήματος: 2 διδακτικές περίοδοι

6. Διαδικασία και Πλαίσιο χρησιμοποίησης των Διδακτικών Τεχνικών / Προσεγγίσεων

Οι μαθητές καλούνται να παρακολουθήσουν βίντεο σχετικό με την Αγωγή του καταναλωτή <http://www.youtube.com/watch?v=lmFXThtn014>. Ακολουθεί ιδεοθύελλα με τον όρο «καταναλωτής» και γίνεται συζήτηση για τη σημασία της «αγωγής του καταναλωτή».

Γίνεται επιλογή από τις πιο κάτω δραστηριότητες:

1. Οι μαθητές μελετούν εξατομικευμένα το ερωτηματολόγιο του *Φύλλο Εργασίας 1* και καλούνται να απαντήσουν τις ερωτήσεις του. Μέσω συζήτησης δίνεται η ευκαιρία στον κάθε μαθητή να:
 - (α) συγκρίνει την δική του καταναλωτική πρακτική με αυτήν των συμμαθητών του.
 - (β) εντοπίσει τα σημεία που θα ήθελε επιπλέον ενημέρωση ώστε να γίνει σωστός καταναλωτής.
2. Δίνεται στους μαθητές ο πίνακας με τίτλο «Δικαιώματα του Καταναλωτή» (*Φύλλο Εργασίας 2*) και με τη συνεργατική μέθοδο παραγωγής ιδεών εντοπίζουν και καταγράφουν τα δικαιώματα του καταναλωτή. Συμπληρώνονται οι απαντήσεις με τη λίστα των δικαιωμάτων (*Φύλλο Εργασίας 5*) και γίνεται ανάλογη συζήτηση.

3. Οι μαθητές χωρίζονται σε δυο ομάδες και ασχολούνται με δυο διαφορετικά σενάρια (Φύλλο Εργασίας 3).

Συγκεκριμένα τους ζητείται να:

- (α) εντοπίσουν τα δικαιώματα του καταναλωτή στο κάθε σενάριο.
(β) συνεχίσουν την κάθε ιστορία, με τη δράση που νομίζουν πως πρέπει να ακολουθήσει ο καταναλωτής, έτσι ώστε να διεκδικήσει τα δικαιώματά του.

4. Οι μαθητές μελετούν το ηλεκτρονικό έντυπο υποβολής παραπόνου του Υπουργείου Ενέργειας, Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού, 2014 (Φύλλο Εργασίας 4) και η κάθε ομάδα το συμπληρώνει αφού έχει προηγουμένως καταγράψει ένα περιστατικό καταπάτησης των δικαιωμάτων τους ως καταναλωτές. Στη συνέχεια η κάθε ομάδα παρουσιάζει το περιστατικό της.

Γίνεται επίσης αναφορά στο περιοδικό «Ο Καταναλωτής» του Κυπριακού Συνδέσμου Καταναλωτών όπου δημοσιεύονται καταγγελίες από καταναλωτές και ποινές που επιβλήθηκαν (<http://www.cyprusconsumers.org.cy/gr/consumer-rgr/>). Επιλέγονται και διαβάζονται κάποιες καταγγελίες.

Φύλλο Εργασίας 1: Ερωτηματολόγιο

Παρακαλώ απαντήστε σε όλες τις πιο κάτω ερωτήσεις σημειώνοντας με √ :

1. Σκέφτεσαι με σοβαρότητα τις αγορές προϊόντων που κάνεις;

NAI
OXI

2. Θεωρείς ότι το χαρτζιλίκι που σου δίνεται είναι αρκετό για τις αγορές σου;

NAI
OXI

3. Όταν ψωνίζεις, σε επηρεάζουν οι βιτρίνες καταστημάτων για επιπλέον αγορές;

NAI
OXI

4. Συνηθίζεις να μιμείσαι τους φίλους ή τις φίλες σου στις αγορές που κάνουν;

NAI
OXI

5. Σε επηρεάζουν οι διαφημίσεις στην αγορά διαφόρων προϊόντων;

NAI
OXI

6. Πιστεύεις ότι οι διαφημίσεις προσφέρουν στον καταναλωτή σωστή ενημέρωση για τα προϊόντα που προωθούν;

NAI
OXI

7. Θεωρείς ότι η σημερινή κοινωνία είναι υπερκαταναλωτική;

NAI

ΟΧΙ

8. Θεωρείς ότι η ενημέρωση προς τους καταναλωτές, για τα δικαιώματα και τις υποχρεώσεις τους, είναι ικανοποιητική;

ΝΑΙ

ΟΧΙ

(Αν επιλέξατε το «ΝΑΙ» σε περισσότερες από τις μισές ερωτήσεις τότε χρειάζεστε επείγοντως αγωγή καταναλωτή)

Φύλλο Εργασίας 2: Δικαιώματα Καταναλωτή

Υψώστε το ανάστημά σαςΥπερασπιστείτε τα δικαιώματά σας
1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.

Φύλλο Εργασίας 3: Σενάρια

Σενάριο 1 :

Η Κατερίνα αγόρασε ένα ζευγάρι αθλητικά παπούτσια από ένα τοπικό κατάστημα και μετά από δυο μέρες η σόλα του ενός παπουτσιού ξεκόλλησε. Η Κατερίνα τα επέστρεψε πίσω στο κατάστημα αλλά ο πωλητής αρνήθηκε να της επιστρέψει τα χρήματα ή να αντικαταστήσει τα παπούτσια με ένα καινούργιο ζευγάρι.

(α) Εντοπίστε τα δικαιώματα της Κατερίνας.

(β) Συνεχίστε την ιστορία αναφέροντας πως θα πρέπει να δράσει η Κατερίνα ως σωστός καταναλωτής.

Σενάριο 2 :

Ο Γιώργος αγόρασε ένα καινούργιο κινητό τηλέφωνο από ένα κατάστημα ηλεκτρονικών ειδών. Αργότερα ανακάλυψε ότι το κινητό τηλέφωνο είχε ήδη χρησιμοποιηθεί από άλλο άτομο.

(α) Εντοπίστε τα δικαιώματα του Γιώργου.

(β) Συνεχίστε την ιστορία αναφέροντας πως θα πρέπει να δράσει η Κατερίνα ως σωστός καταναλωτής.

Φύλλο εργασίας 4: Έντυπο υποβολής παραπόνου

Με το πιο κάτω ηλεκτρονικό έντυπο μπορείτε, σε απευθείας σύνδεση, να υποβάλετε την καταγγελία σας προς το Υπουργείο Ενέργειας, Εμπορίου Βιομηχανίας και Τουρισμού σχετικά με καταναλωτικό σας παράπονο. Συμπληρώνοντας και αποστέλλοντας το πιο κάτω έντυπο, πατώντας το κουμπί με την ένδειξη «Υποβολή», τα στοιχεία ή και τα έγγραφα που θα καταχωρήσετε προωθούνται στο κατάλληλο Τμήμα για διερεύνηση

Στοιχεία καταναλωτή

Όνοματεπώνυμο :

Τρόπος επικοινωνίας

Διεύθυνση :

T. K. :

Τηλέφωνα :

Φαξ :

Ηλεκτρονική διεύθυνση :

Στοιχεία προσώπου εναντίον του οποίου γίνεται το παράπονο

Όνομα (άτομο, εταιρεία, κατάστημα, οίκος κτλ):

Διεύθυνση :

Τηλέφωνα :

Φαξ / Ηλεκτρονική Διεύθυνση :

Καταγγελία

Η καταγγελία αφορά (προϊόν, υπηρεσία, άλλο) :

Περιγράψτε τη φύση του παραπόνου σε συντομία :

Ενέργειες τις οποίες έχετε κάνει για να γνωστοποιήσετε το πρόβλημα (προφορικά, γραπτά, επιστροφή προϊόντος, άλλες) :

Άτομα με τα οποία ήρθατε σε επαφή σχετικά με το πρόβλημα :

Έχει παρουσιαστεί ξανά το ίδιο πρόβλημα στο προϊόν / υπηρεσία : ΝΑΙ/ΟΧΙ

Αντίδραση / ενέργειες του άλλου μέρους (διευθέτηση, αγνόηση, μη παραδοχή ευθύνης, άλλο) :

Ποια είναι η απαίτησή σας

Επισύναψη στοιχείων όπου υπάρχουν (τιμολόγιο, εγγύηση, διαφήμιση, ετικέτα)

Φύλλο Εργασίας 5: Σχολικό Κυλικείο

1. Τι θα μου άρεσε να προσφέρει το κυλικείο του σχολείου μου;

.....
.....
.....
.....
.....

2. Με ποιους τρόπους μπορούμε να επηρεάσουμε τους υπεύθυνους του σχολικού κυλικείου ώστε να προσφέρουν περισσότερες επιλογές υγιεινών παρασκευασμάτων;

.....
.....
.....
.....

3. Ποιον από τους πιο πάνω τρόπους θεωρείτε πιο αποτελεσματικό;

.....
.....
.....
.....

4. Από πού μπορούμε να ζητήσουμε βοήθεια;

.....
.....
.....
.....

5. Άλλες Ιδέες

.....
.....
.....

Φύλλο Εργασίας 5: ΔΙΑΚΑΙΩΜΑΤΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Με βάση τις αρχές της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ο καταναλωτής έχει τα εξής δικαιώματα :

1. Δικαίωμα ασφάλειας
2. Δικαίωμα Ενημέρωσης
3. Δικαίωμα Εκλογής
4. Δικαίωμα Συνεχούς εκπαίδευσης
5. Δικαίωμα Εκπροσώπησης
6. Δικαίωμα Αποζημίωσης
7. Δικαίωμα Υγιούς Περιβάλλοντος
8. Δικαίωμα Βασικών Αναγκών



