

Maria Szczepańska

Zespół Szkół Ogólnokształcących Nr 9
XIV Liceum Ogólnokształcące, Białystok

Scenariusz lekcji „Ochrona konsumenta”

Temat: Ochrona konsumenta – temat realizowany w pracowni informatycznej

Czas zajęć: 45 minut

Cele ogólne:

- przygotowanie ucznia do świadomego poruszania się na rynku dóbr konsumpcyjnych
- kształtowanie umiejętności krytycznego myślenia, podejmowania decyzji i rozwiązywania problemów

Cele operacyjne:

- uczeń zna swoje prawa jako konsument i potrafi z nich skorzystać
- uczeń wskazuje instytucje, które mogą służyć mu pomocą w sprawach reklamacji
- uczeń, korzystając z Internetu, analizuje przypadki konfliktów
- uczeń umie dokonać analizy informacji, przygotować argumentację i napisać skargę konsumentką

Metody:

- prezentacja multimedialna¹
- pogadanka
- praca pod kierunkiem nauczyciela
- dyskusja
- ćwiczenie praktyczne

Środki dydaktyczne:

- rzutnik multimedialny
- komputery z dostępem do Internetu
- przydatne adresy internetowe:

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

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

<http://www.skp.pl>

Przebieg lekcji:

1. Czynności organizacyjno-porządkowe: uczniowie siadają przy wskazanych stanowiskach komputerowych.
2. Wprowadzenie: nauczyciel przeprowadza krótką pogadankę na temat roli konsumenta w życiu gospodarczym, podkreślając wagę jego decyzji dla procesów gospodarczych.
3. Próba odpowiedzi na pytania: Czy my, jako konsumenci, zajmujemy w relacjach kupna-sprzedazy taką samą pozycję jak sprzedawca-profesjonalista? Czy wiemy, jak dochodzić swoich praw i gdzie szukać pomocy w sytuacji konfliktowej? Dyskusja.

¹ prezentację można oglądać na stronie internetowej Zakładu Przedsiębiorczości i Gospodarki Przestrzennej IG AP w Krakowie, http://www.ap.krakow.pl/geo/przed_poprzednie.html

4. Prezentacja multimedialna uzupełniana wypowiedziami nauczyciela.
5. Ćwiczenie praktyczne. Uczniowie uruchamiają przeglądarki internetowe. Wchodzą na podane przez nauczyciela adresy. Analizują przypadki składanych reklamacji. Następnie uruchamiają edytory tekstu i samodzielnie próbują skonstruować pisma reklamacyjne:
 - kurtki kupionej w sklepie z używaną odzieżą,
 - drzwi, których „producent już nie istnieje”,
 - parasola, którego stelaż połamano przy pierwszym wietrze,
 - suszarki do włosów, która zepsuła się w trakcie gwarancji,
 - czekolady, która po otwarciu w domu pokryta była białym nalotem,
 - środka na plamy, który wbrew „obietnicom reklamy” nie usunął tłustej plamy,
 - inne propozycje uczniów.
6. Prezentacja na forum klasy sformułowanych pism reklamacyjnych. Dyskusja nad ich poprawnością. Nauczyciel ocenia poszczególne propozycje.
7. Podsumowanie zajęć przez nauczyciela.
8. Praca domowa – odpowiedź na pytanie: Czy działania podjęte w celu ochrony konsumenta w Polsce są wystarczające? – odpowiedź uzasadnij.