FUNDACJA WŁASNY START

PROGRAM ZAJĘĆ

„Moje prawa jako konsument”

Zakupy, umowy i reklamacje bez niespodzianek

Adresaci: młodzież w wieku 16–18 lat

Liczba spotkań: 4 spotkania warsztatowe

Czas jednego spotkania: ok. 90 minut

Wielkość grupy: 8–15 osób

Czas trwania cyklu: ok. jednego miesiąca

Prowadzenie: Fundacja Własny Start

Koszt dla placówki: zajęcia bezpłatne

1. Cel ogólny programu

Program „Moje prawa jako konsument” uczy młodzież, jakie prawa przysługują jej przy zakupach i podpisywaniu umów — oraz jak z tych praw korzystać. To krótki, czterotygodniowy cykl poświęcony codziennym sytuacjom: zakupom w sklepie i przez internet, reklamacjom, umowom z operatorami i sprzedaży, w której łatwo dać się naciągnąć.

Młody człowiek wchodzący w samodzielność kupuje pierwszy telefon, sprzęt, podpisuje pierwszą umowę abonamentową — zwykle nie wiedząc, że ma prawo towar zareklamować, zwrócić albo odstąpić od umowy. Program tę lukę wypełnia: pokazuje, że konsument ma konkretne prawa, i uczy, jak ich realnie używać.

2. Cele szczegółowe

Po ukończeniu cyklu uczestnik:

- rozumie różnicę między gwarancją, rękojmią a reklamacją,
- wie, kiedy przysługuje prawo zwrotu towaru i jak z niego skorzystać,
- potrafi złożyć reklamację i napisać proste pismo reklamacyjne,
- rozpoznaje niekorzystne zapisy w umowach i wie, kiedy można od umowy odstąpić,
- wie, gdzie szukać bezpłatnej pomocy, gdy jego prawa konsumenckie nie są respektowane.

3. Plan spotkań

Program składa się z czterech spotkań warsztatowych. Kolejne spotkania prowadzą uczestnika od podstawowych praw przy zakupach, przez reklamacje i umowy, po wiedzę, gdzie szukać pomocy w razie problemu.

Spotkanie 1. Zakupy i Twoje prawa

Zakres: Co przysługuje konsumentowi przy zakupie — gwarancja, rękojmia i reklamacja oraz różnice między nimi. Prawo zwrotu przy zakupach przez internet (14 dni na odstąpienie od umowy) i dlaczego w sklepie stacjonarnym zasady są inne. Znaczenie paragonu i dowodu zakupu.

Forma: Warsztat — analiza realnych sytuacji zakupowych i przysługujących praw.

Spotkanie 2. Gdy towar jest wadliwy

Zakres: Jak złożyć reklamację krok po kroku, czego można się domagać (naprawa, wymiana, zwrot pieniędzy), obowiązujące terminy, co zrobić, gdy sklep odrzuca reklamację. Jak napisać proste i skuteczne pismo reklamacyjne.

Forma: Warsztat — każdy uczestnik przygotowuje wzór własnego pisma reklamacyjnego.

Spotkanie 3. Umowy, na które trzeba uważać

Zakres: Umowa z operatorem telefonu i internetu, abonamenty, „darmowe” oferty, które darmowe nie są, sprzedaż na pokazach i przez telefon, ukryte zapisy w umowach. Jak i kiedy można odstąpić od

zawartej umowy.

Forma: Warsztat — wspólna analiza przykładowych umów i wyłapywanie niekorzystnych zapisów.

Spotkanie 4. Gdy masz problem — gdzie szukać pomocy

Zakres: Co zrobić, gdy sprzedawca lub firma nie chcą uznać Twoich praw — bezpłatna pomoc rzecznika konsumentów (dostępnego w każdym powiecie), rola UOKiK oraz organizacji konsumenckich. Podsumowanie całego cyklu.

Forma: Warsztat — uczestnicy układają własny plan działania na wypadek sporu z firmą.

4. Metody pracy

Zajęcia mają charakter warsztatowy i praktyczny. Program opiera się na realnych, codziennych sytuacjach — zakupie wadliwego sprzętu, niekorzystnej umowie, odrzuconej reklamacji. Uczestnik ćwiczy umiejętności, które zastosuje przy własnych zakupach i umowach.

Stosowane metody:

- analiza realnych sytuacji zakupowych i przykładowych umów,
- ćwiczenia praktyczne — przygotowanie pisma reklamacyjnego,
- studia przypadków — typowe spory konsumenta ze sprzedawcą,
- praca w małych grupach i wspólne wyłapywanie niekorzystnych zapisów,
- dyskusja i wymiana doświadczeń w grupie.

Język zajęć jest prosty i konkretny, dostosowany do uczestników. Nacisk położony jest na praktykę — uczestnik ma wyjść z każdego spotkania z wiedzą, którą realnie wykorzysta, broniąc własnych praw przy zakupach i umowach.

5. Efekty dla placówki i wychowanków

Nieznajomość praw konsumenta kosztuje — kończy się przyjęciem odmowy reklamacji, niepotrzebnym wydatkiem albo niekorzystną umową, z której wydaje się, że nie da się wycofać. Młody człowiek wchodzący w samodzielność jest na to szczególnie narażony, bo nie wie, czego może się domagać.

Program daje wychowankom konkretne narzędzie: świadomość własnych praw i umiejętność ich egzekwowania. Uczestnik dowiaduje się, że nie jest wobec sprzedawcy czy firmy bezradny — że ma prawa, potrafi je wyegzekwować, a gdy trzeba, wie, gdzie zwrócić się o bezpłatną pomoc.

6. Organizacja zajęć

Sugerowany tryb to jedno spotkanie co dwa tygodnie —Terminy i częstotliwość ustalamy wspólnie z placówką, dopasowując je do jej rytmu.

Ze strony placówki potrzebne jest pomieszczenie umożliwiające pracę grupy oraz grupa chętnych uczestników. Wszystkie materiały warsztatowe zapewnia Fundacja. Program może zostać dostosowany zakresem do wieku i potrzeb konkretnej grupy po wstępnej rozmowie z wychowawcami.