

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

Az óravázlat címe:	Fogyasztóvédelem online vásárláskor
Az óravázlat/mintaprojekt összefoglalója (2-5 mondat):	A fogyasztói jogok online vásárlás esetén. Milyen jogaik vannak a vásárlóknak, milyen kötelezettségei az eladónak? Kit terhelnek az elállás költségei? Online fogyasztóvédelmi kisokos.
Ajánlott korosztály:	7-12. évfolyam
Időigény:	2 tanóra

Fogyasztóvédelem online vásárláskor

Tevékenység	Időtartam	Munkaformák, módszerek	Eszközök, mellékletek
I. RÁHANGOLÓ – 15 perc			
I.1. Ráhangolás			
„Netes rendelés” – videó megtekintése	3 perc	frontális	laptop, kivetítő, 1. melléklet videó
I.2. Csoportalakítás			
Igaz-hamis teszt alapján csoportalakítás	12 perc	frontális	papír, toll, 2. melléklet teszt
FELADATMEGOLDÁS – 60 perc			
II.1. Érzékenyítő játékos feladatok 1.			
Szituációs játékok feldolgozása, csoport szintén kitalálása	20 perc	csoportmunka	papír, toll, 3. melléklet szituációk
II.2. Érzékenyítő játékos feladatok 2.			
Szituációs játékok bemutatása az osztálynak	40 perc	játék	
ÉRTÉKELES, ZÁRÁS – 15 perc			
III.1.			
Szituációs játék és a témakör megbeszélése osztály szinten	12 perc	frontális	
III.2. Levezető			
„Kamu honlap” – videó megtekintése	3 perc	frontális	laptop, kivetítő, 4. melléklet videó

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

Fogyasztóvédelem online vásárláskor

1. számú melléklet

„Netes rendelés” - videó megtekintése:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/assets/_video_tar/64db37a776d97fc981c71117cbe21a1f.mp4

2. számú melléklet

Igaz-hamis teszt alapján csoportalakítás

Oldjátok meg a következő igaz-hamis tesztet, majd beszéljétek meg az eredményeket! A kiosztott papír tetején vagy alján (osztálylétszámtól függően) különböző betűk és számok szerepeljenek, ahol F a fogyasztókat, V a vállalkozásokat jelenti. F1, F2, F3, F4, F5, V1, V2, V3, V4, V5 szerepeljen, mindegyik legalább kétszer, tehát F1 kétszer, V1 kétszer, stb... Ez 20 jelölést jelent, osztálylétszámtól függően ismételhetőek a számok.

Igaz-hamis teszt:

1. Online vásárolt termék esetén minden esetben van elállási jog. (H)
2. Webáruházból történő vásárlás esetén főszabály szerint 14 napon belüli elállási jog illeti meg a vásárlót. (I)
3. Kibontott termék nem küldhető vissza a webáruház számára. (H)
4. Az eladó nem követelheti, hogy eredeti csomagolásban küldd vissza az online rendelt terméket. (I)
5. Mindig meg lehet tekinteni a futár jelenlétében a kiszállított terméket. (H)
6. Elállás esetén a vállalkozásnak 30 napon belül kell visszautalni a termék árát. (H)
7. Pizza rendeléstől is el lehet állni. (H)
8. Akkor is visszaküldheted a focicipőt, ha még csak háromszor fociztál benne, és a teljes vételár jár vissza ebben az esetben is. (H)
9. Nincs elállási jogod, ha facebookon magánszemélytől rendeltél egy terméket. (I)
10. Hiába rendelted online a terméket, ha azt személyesen, a cég üzletében vetted át, nem élhetsz elállási jogoddal. (H)

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

Fogyasztóvédelem online vásárláskor

3. számú melléklet

Szituációs játék – a teszt alapján azonos betűvel és számmal rendelkező osztálytársak alkotnak egy-egy csapatot (F1-F1-gyel, V1-V1-gyel van egy csapatban, stb). Egy csapatban tehát legalább 2 főnek kell szerepelnie. Az alábbi szituációs játékokban a csapatban van egy fogyasztói páros és egy vállalkozói páros. Minden esetben a fogyasztók mondják el a problémát, a vállalkozás utasítsa el! Próbálják meggyőzni egymást a felek! A végén, ha nem tudnak megegyezni, a többi osztálytárs döntse el, kinek volt igaza és miért. A szituációs játék bemutatása előtt a csapattársak készüljenek fel a játékra érvekkel és stratégiával.

Magas osztálylétszám esetén egy szituációt több csapat is eljátszhat.

1. szituáció – F1 és V1

Az osztályfarsangra Wednesday Addams jelmezeket rendeltek (fiú F1 esetén Harry Potter és Ron Weasley jelmezeket, a szereplők szabadon változtathatóak). De hiába ígérte a webáruház, nem érkezett meg az ígért egy héten belül a két jelmez, csak a farsangi buli után. Miután a tesód átvette a korábban már kifizetett jelmezeket a futártól, másnap visszaviszitek azokat a webshop ügyfélszolgálatára, ahol azonban nem hajlandóak visszavenni őket, mondván, kifizettétek, használjátok fel őket jövőre. Mivel elment a kedvetek az egésztől, a pénzt akarjátok visszakapni. Érveljétek az igazatok mellett, miközben az eladó ugyancsak érvek segítségével utasítsa vissza a fogyasztókat. Ha nincs kompromisszum, az osztálytársak szavazzanak, kinek van igaza!

2. szituáció – F2 és V2

Megrendelitek online Beyoncé/Harry Styles (szabadon választható más énekes is) legújabb CD-jét. Miután rongyosra hallgattátok, még a 14 napos elállási időn belül visszaviszitek a webáruház online ügyfélszolgálatára, mondván, indokolás nélküli elállási jogotok van. Próbáljátok meggyőzni a vállalkozás képviselőit, akik szintén érvekkel próbálják elutasítani a vevőket. Ha nincs kompromisszum, az osztálytársak szavazzanak, kinek van igaza!

FENNTARTHATÓSÁGI TÉMAHÉT 2023.

3. szituáció – F3 és V3

A barátoddal arról vitatkoztok, hogy Messi vagy Ronaldo a jobb játékos. Ezért a netről rendeltetek egy argentin és egy portugál válogatott mezt, majd a kertben lejátsszátok a meccset. Igen ám, de a küzdelem hevében az egyik mez elszakad, a másikkól meg nem jönnek ki a fűfoltok. Amikor a webáruház személyes ügyfélszolgálatára visszaviszitek a mezeket elállási időn belül, az eladó képviselői nem hajlandóak azt visszavenni, mondván az egyik szakadt, a másik is használhatatlan, így nem adhatóak el újra. Próbáljátok meggyőzni az eladót, hogy miért kellene visszavenni a mezeket, az eladók pedig érvekkkel utasítsák el őket. Ha nincs kompromisszum, az osztálytársak szavazzanak, kinek van igaza!

4. szituáció – F4 és V4

Karácsonyra a szüleidtől és a nagyszüleidtől is online rendelt laptopot kapsz ajándékba. Mivel az egyik felesleges, még szilveszter előtt visszaviszitek a webáruház személyes ügyfélszolgálatára. Igen ám, de a nagy karácsonyi ajándéközönben a tisztaságmániás nővéred kidobta az ajándékok dobozát, így pedig az eladó képviselői nem hajlandóak visszavenni a terméket, mondván: a honlapon is szerepel, eredeti csomagolással kell visszavinni az árut. A felek próbálják észérvekkkel meggyőzni a másikat igazukról. Ha nincs kompromisszum, az osztálytársak szavazzanak, kinek van igaza!

5. szituáció – F5 és V5

A születésnapodra a tesódtól a legújabb Jóbarátok évadot kapod webshopból rendelt DVD-n, mert elfelejtette, hogy Neked már megvan az összes évad. Mivel épp több témazáróra készülsz, nem is foglalkozol vele, de a kiszállítástól számított 10 nap elteltével végre jut rá időd, hogy visszavidd az eladó személyes ügyfélszolgálatára. Viszed magaddal a tesódat is, ez a minimum, ha már nem figyelt. Az eladó képviselői közlik azonban, hogy egy 1999-es kormányrendelet alapján 8 munkanap az elállási idő, így javasolják Rachel és Ross kalandjait ezen a CD-n is megnézni, vagy továbbajándékozni azt. Próbáljátok meggyőzni az eladót, az eladó képviselői pedig a fogyasztót az igazukról. Ha nincs kompromisszum, az osztálytársak szavazzanak, kinek van igaza!

4. számú melléklet

„Kamu honlap” - videó megtekintése:

https://fogyasztovedelem.kormany.hu/assets/_video_tar/591df241431332495d83593c75bce86b.mp4