

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



IO2 – Majandus- ja tarbijahariduse
õppematerjalid ja suunised

Moodul: Tarbijaõigused

See moodul töötati välja Erasmus+ projekti "Majandus- ja tarbijahariduse arendamine Euroopa koolides" raames. See on suunatud 7-18-aastaste õpilaste majandus- ja tarbijaalaste teadmiste ja oskuste kujundamisele, arendamisele ja rakendamisele.

Selle mooduli eduka rakendamise järel oskavad õpilased:

- demonstreerida kriitilist mõtlemist, probleemide lahendamist ja suhtlemisoskust realistlikus kaasaegses kaubanduskeskkonnas kohaldatavate õiguslike põhimõtete kontekstis;
- töötada iseseisvalt ja koos, et leida, uurida ja tõlgendada tarbijaõigusi käsitlevate õigusaktide esmaseid ja teiseseid allikaid ning esitada kriitiline analüüs teatud töömudelite väljatöötamise, nõuetekohaselt koostatud ja edastatud vastuväite, koolitustestide väljatöötamise vormis;
- olla teadlik oma õigustest, mis on seadustega kaitstud;
- selgitada oma kohustusi tarbijatena;
- hinnata toodete ja teenuste müügi tarbijapraktikaid;
- tunnustada kõigi ühiskonnaliikmete ja -rühmade õigusi ja kohustusi, mis on sätestatud mitmetes riiklikes ja rahvusvahelistes dokumentides;
- kujundada teadmisi vastutavate institutsioonide poolt neile antud õigustest;
- saada teavet ja algatada menetlusi tarbijaõiguste rikkumise korral;
- omandada oskused spetsiaalsete kaebustest teatamise vormide täitmiseks ja edendamiseks, mis võivad tekkida toodete ja teenuste ostmisel Eestis ja Euroopas;
- teha ettepanekuid ja rakendada meetmeid, mis aitavad kaasa erinevate kodanike õiguste kaitsmisele;
- selgitada inimese eluväärtuste ja tema valikute vahelist seost.

Selle koolitusmooduli eesmärk on:

- tõsta noorte tarbijate teadlikkust;
- arendada majanduslikku pädevust ja tarbimiskultuuri;
- toetada mõistlikke otsuseid;
- teadvustada noore tarbija rolli;
- mõista õigussüsteemi jõudu, mis aitab tarbijatel oma õigusi kasutada;
- aidata noorel tarbijal saada heaks ostjaks;
- aidata noorel tarbijal paremini hallata ressursse;
- aidata noorel tarbijal saada paremaks tarbijaks.

2006. aasta tarbijakaitseseaduses on sätestatud, et "tarbija" on iga füüsiline isik, kes soetab kaupu või kasutab teenuseid, mis ei ole ette nähtud kaubandus- või kutsetegevuseks, ning iga füüsiline isik, kes käesoleva seaduse kohase lepingu osapoolena tegutseb väljaspool oma kaubandus- või kutsetegevust. CPA kohaldamiseks antud määratlus ei piira isikute ringi, st tarbijad võivad olla nii füüsilised kui ka juriidilised isikud. On kaheksa peamist tarbija põhiõigust, mis kehtivad ka 7-18-aastastele:

- õigus saada teavet kaupade ja teenuste kohta;
- õigus kaitsele kaupade ja teenuste omandamisega seotud riskide eest, mis võivad ohustada nende elu, tervist või vara;
- õigus oma majanduslike huvide kaitsele kaupade ja teenuste omandamisel ebaausate kaubandustavade ja müügimeetodite, ebavõrdsete lepingutingimuste ja kaupade tagatiste andmise korral;
- õigus hüvitisele kauba defektist põhjustatud kahju eest;
- õigus pöörduda kohtusse ja kohtuvälise menetluse poole tarbijavaidluste lahendamiseks;
- õigus saada haridust tarbijakaitsega seotud küsimustes;
- õigus ühineda oma huvide kaitseks;
- õigus esindamisele riigiorganites, mis teevad otsuseid.

Esimene - üldine õigus, mis realiseerub mitme õigusliku vahendi või vahendi kaudu, sest esimene õiguskaitsevahend on tarbijate teavitamine enne kauba omandamist või teenuse kasutamist, mis teave võimaldab neil teha oma valiku. See teave peab olema seotud kaupade ja teenuste omaduste, hinna, makseviisi, kehtivusaja, garantiide, kaupade kasutamise tingimuste kohta.

Teine - õigus teabele realiseerub kauplejate seadusest tuleneva kohustuse kaudu märgistada kaupu. Märgistus peab sisaldama teavet tootja ja importija, toote liigi, omaduste, aegumiskuupäeva ja kasutusjuhendi kohta ning teave peab olema bulgaaria keeles või üldtuntud sümbolitega. Teave ei tohi olla eksitav. Kui toode ei võimalda märgistamist, tuleb teave esitada asjakohase dokumendi kaudu.

Kolmas abinõu on reklaam. Kuni viimase ajani olid reklaami normid CPAs, seejärel tunnustati need kehtetuks ja viidi üle konkurentsikaitse seaduse peatükki Ebaausa konkurentsi keeld. See sisaldab eeskirju, mis keelavad eksitava ja võrdleva reklaami. Eksitav - eksitab või võib eksitada inimesi ja mõjutada nende majanduslikku käitumist, eksitades neid pakutava toote või teenuse omaduste osas. Võrdlev - identifitseerib konkurenti või tema pakutavaid kaupu ja teenuseid. Võrdlev on lubatav, kui see ei vii konkurentide diskrediteerimiseni, reklaamija või tema pakutavate kaupade segiajamiseni teise tootja või kauplejaga.

Neljandaks - andes juhiseid kaupade kasutamiseks. Juhiste andmine on vajalik, kui toode on ohtlik või kasutatav ja nõuab erilisi tehnilisi teadmisi või oskusi. Imporditavate kaupade puhul on selgesõnaliselt ette nähtud, et kasutusjuhendid peavad olema Eesti keeles.

Viierendaks - kaupade ja teenuste hinna märkimine. Hinnad tuleb eelnevalt paigutada toote lähedusse ja kui need on kataloogis - kõige lähemal tootele, millele need viitavad. Hind ei tohi tarbijat eksitada.

Kuues õigus haridusele tarbijakaitsega seotud küsimustes; tarbijaühenduste tegevuse kaudu. Sellise ühingu tegevust ja seda, kas seda peetakse esinduslikuks ühinguks, hinnatakse ka kampaaniate järgi, mille eesmärk on tarbijate harimine nende õiguste kohta.

Seitsmes õigus ühinguks nende huvide kaitsmiseks; vastavalt mittetulundusühingute seadusele - olla poliitiliselt ja majanduslikult sõltumatu. Lisaks nende teavitustegevusele seoses tarbijatega osaleb nende tegevus ka riigiasutuste tegevuses, samuti võivad mõned neist, kes on majandusministeeriumi poolt kvalifitseeritud organisatsioonidena määratletud ja esindatud komisjonis, esitada ka hagiavaldusi tegevuse lõpetamiseks.

Kaheksas esindusõigus riigiasutustes. Oma ühinguks - nad võivad esitada signaale, kaebusi, taotlusi. Proovtseerida kontrolli. Ühendused, esitades kohtusse nõudeid kollektiivsete huvide rikkumise eest, esindamiseks. CPA sätestab, et kui vähemalt kaks või enam tarbijat on

lahendatud samade kaupade või teenuste, nad võivad volitada ühing, mida nad esindavad kohtus.

B osa: Tegevused

Järelmeetmete väljatöötamise peamine idee on korraldada ärimäng, mis põhineb tarbijate õigustega seotud reaalse olukordade simulaatoritel. Välja töötatud simulaatoreid ühendab ühine teema ja need on rühmitatud erinevatele vanusegruppidele, mille keerukus suureneb. Mängu käigus satuvad õppijad mitmesse konkreetse situatsiooni, mis stimuleerivad neid aktiivsele iseseisvale tegevusele. Nad integreerivad ülesanded tarbimise valdkonna erinevatest osadest ning kinnistavad teatud teoreetilist materjali konkreetsete näidete ja tegevustega.

Ärimängu eesmärk on ehitada koolituse eesmärgil üles teatav organisatsioon, mille puhul õppijatel on võimalus reageerida võimalikult reaalsele tingimustele lähedastes tingimustes. Seega ühendatakse mängukeskkonnas kaks ülesannet, millest esimene ülesanne on seotud organisatsiooni ja tööga tutvumisega ning teine - lahenduste võtmine konkreetse olukorra simulatsiooni tingimustes. Osalejad töötavad ja teevad otsuseid rühmades, mis võimaldab kasutada kõiki meeskonnas osalemise eeliseid, nagu rollide võtmine, õiguste ja vastutuse jagamine ja delegeerimine. Ärimängu mängimisel kombineeritakse aktiivsete meetodite kasutamist, nagu vestlused koos suunavate küsimustega, arutelud, ettepanekute koostamine. Sobivate tegevuste integreerimise kaudu luuakse dünaamiline keskkond, mis moodustab ainulaadse mängusituatsiooni, mis aitab kaasa nii õppeprotsessi täiustamisele kui ka õppijate tegelikule osalemisele. Seega rakendavad nad muutuva keskkonna tingimustes praktikas omandatud teadmisi ja oskusi, mis on seotud majanduspädevuse ja tarbimiskultuuri kujundamise ja arendamisega.

Ärimängu mängimisel on soovitatav, et osalejad jaguneksid rühmadesse. Kogu loosimise ajal on kõigil rühmadel juurdepääs samadele ressurssidele. Ärimäng algab teatud algtingimustes ja läbib kolm kindlat etappi: küsimus - analüüs - otsus - tulemus.

Esitatud tegevused kajastavad kahe peamise õpilasarühma osalemist:

- õpilased 7-12 aastat - sisaldavad ärimänge, mille eesmärk on kujundada ja parandada majandus- ja tarbijakontseptsiooni.
- õpilased 13-18 aastat - sisaldavad ärimänge, mille eesmärk on kujundada ja parandada majandus- ja tarbijakontseptsiooni.

Tegevus 1

Tegevuse nimi	Informeeritud tarbija
Sihtrühm	õpilased 7-12-aastased
Tegevuse tutvustus	Kas tarbijatel on kohustused? Enne ostmist peaksime olema selgeks saanud:

	<ul style="list-style-type: none"> • mida me tahame (nt suurus, stiil, värv jne); • kui palju me saame endale lubada; • kaupade kontrollimine vigade suhtes; • hindade ja kvaliteedi võrdlemine; • kviitungite säilitamine; • kaupade kasutamine ettenähtud eesmärgil.
Tegevuse eesmärk	<ul style="list-style-type: none"> • õpilasi teavitatakse nende õigustest, mis on seadustega kaitstud; • õpilased selgitavad oma kohustusi tarbijatena.
Tegevuse ettevalmistus	Töölehtede esialgne planeerimine ja uurimisülesande püstitamine kodus.
Materjalid	Jagage igale õpilasele kasutajakaart või esitage see multimeediaekraanil/tahvlil.
Tegevuse kestvus	35 minutit
Grupi suurus	grupis 2, 4 või 6 õpilast
Tegevuse juhend	<p>Jagatakse välja 14 küsimusest koosnev kaart (vt 1. lisa). Iga küsimus on seotud tarbija õigustega ja sisaldab vastust tarbija õiguste kohta.</p> <p>Samm 1. Printige kasutajakaardid ja jagage need igas rühmas osalejatele.</p> <p>Samm 2. Iga rühm loeb küsimuse ja vastuskaardi läbi. Seejärel arutavad nad ja otsustavad, kas pakutud vastus on õige.</p> <p>Samm 3. Iga rühma õpilased arutavad vastuseid.</p> <p>NB! Igaühele võib anda mitu küsimust ja iga rühm arutab oma vastused läbi.</p>
Nipid tegevuse juhendamiseks	Õpilased peavad töötama rühmades. Ja seejärel hindavad nad koos õpetajaga oma vastuseid. Nad peavad oma vastust selgitama ja arutama seda oma klassikaaslastega.
Kuidas tegevust hinnata?	<p>Õpilastel peab olema võimalus moodustada mõistekaart järgmiste teemade kohta: kohustused, kaebused, teave, õigused, kaupleja, õiguskaitsevahendid, laekumised, valik, turvalisus, kvaliteet, vahetus, tagasimakse, remont, vead.</p> <p>Õpetaja peab tegevuse lõpus küsima mõnda neist terminitest ja õpilased peavad selgitama nende tähendust.</p>
Kasutatud kirjandus	<p>Kasutajakaardid</p> <p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Tarbijakaitse komisjon</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tygovcite - Millised on tarbijate õigused?</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Aktiivsed tarbijad (https://consumer.ee/)</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Tarbijate õigused (https://tarbijakaitse.ee/)</p>

Lisa 1: Tegevus 1

Tarbija vastavuskaardid

1. Kas tarbijatel on õigused?	Jah, tarbijatel on õigused. Nende hulka kuuluvad õigus olla ära kuulatud, õigus valida ja õigus saada teavet.
2. Mida peaksid tarbijad enne ostmist tegema?	Enne ostmist peaksid tarbijad endale selgeks tegema, mida nad soovivad (näiteks suurus, stiil ja värv), kui palju nad saavad endale lubada, tarbijad peaksid kontrollima vigu ja võrdlema hindu.
3. Kuidas saab esitada tarbijakaebuse?	Tarbijakaebusi võib esitada telefoni teel, isiklikult, kirja või e-posti teel.
4. Kes saab teid aidata kaupade ja teenustega seotud probleemide lahendamisel?	Tarbijakaitseorganisatsioon
5. Kas ohtlikud mänguasjad on kunagi keelatud?	Jah, igal aastal keelatakse paljud mänguasjad, sest need on ohtlikud.
6. Kui ma midagi ostan, miks ma peaksin kviitungi alles hoidma?	Kviitung on teie ostutõend. See on oluline tõend selle kohta, kust ja millal te midagi ostsite ja kui palju see maksis. Teil on kviitungit vaja, kui midagi läheb valesti ja te soovite raha tagasi saada.
7. Ma ostan teksad, jõuan koju ja siis otsustan, et need ei meeldi mulle. Kas ma saan neid ümber vahetada või raha tagasi?	Ei, sest teksad ei ole vigased. Teil ei ole õigust neid tagasi võtta, seega valige hoolikalt. Mõned kauplused lubavad tagasimakset või vahetust "ilma küsimusteta", kuid seaduse kohaselt on teil õigus õiguskaitsele ainult siis, kui tootega on midagi valesti.
8. Mida tähendab tarbija õigus õiguskaitsevahendile?	Kahju hüvitamine tähendab õigust saada hüvitist vigase kauba või mitterahuldava teenuse eest.

9. Millal saan ma raha tagasi?	Tarbijal on õigus raha tagasi saada, kaup asendada või parandada, kui kaup oli ostmise ajal vigane, ei sobinud ettenähtud otstarbeks või erines poes näidatud näidistest. Teile võidakse pakkuda pigem parandust, vahetust või krediitkaarti kui tagasimakseid. Teil on vaja kviitungit.
10. Kas kaupleja võib vihastuda, kui tarbija esitab kaebuse tema ettevõtte kohta?	Head kaupmehed püüavad oma kliente rahulolu tagada, nii et nad ei tohiks tarbija peale vihastuda. Nutikas kaupleja teeb seda: <ul style="list-style-type: none"> • kasutab tarbija kaebust oma äri parandamiseks, nii et kaebust ei esitata uuesti; • näitab tarbijale, et ta on tema kaebust ära kuulanud ja püüab jõuda tulemuseni, mis on tarbija ja kaupleja arvates õiglane.
11. Mida tähendab tarbija õigus kvaliteedile?	Meil on tarbija õigus kvaliteedile, nii et meie ostetud kaubad on korraliku kvaliteediga, see tähendab, et kaubad sobivad selleks, milleks nad on valmistatud.
12. Mida tähendab tarbija õigus turvalisusele?	Tarbija õigus ohutusele tähendab, et tarbijatel on õigus olla kaitstud ohtlike kaupade ja teenuste eest.
13. Millal mul ei ole õigust tagasimaksele?	Teil ei pruugi olla õigust tagasimaksele, kui: <ul style="list-style-type: none"> • te ei saa esitada ostutõendit, näiteks kviitungit; • kaup on korras, kuid te muutsite oma meelt; • kaup osteti kellelegi, kes seda ei soovi; • kaup on pärast ostu kahjustatud; • te teadsite kauba ostmise ajal selle puudustest (näiteks kui tegemist on sekundaarsete kaupadega).
14. Mis siis, kui ma ostan kauba, mis on vigane?	Kui te arvate, et teie ostetud kaup on vigane, siis peaksite selle kasutamise lõpetama, teatama veast ja tagastama selle niipea kui võimalik. Teil võib olla vaja veenda kauplejat, et tegemist oli vigase kaubaga ja et kaup ei ole pärast ostmist kahjustatud.

Tegevus 2

Tegevuse nimi	Tarbijakonsultatsioon
Sihtrühm	õpilased 7-12 aastased
Tegevuse tutvustus	Selle tegevuse eesmärk on näidata õpilaste arusaamist tarbija õigustest ja kohustustest. See võib olla kasulik hindamise ja aruandluse eesmärgil.
Tegevuse eesmärk	<ul style="list-style-type: none"> • Õpilasi teavitatakse nende õigustest, mis on seadustega kaitstud. • Õpilased selgitavad oma kohustusi tarbijatena. • Õpilased arendavad oskusi, kuidas esitada kaebus kirja teel, isiklikult ja telefoni teel.
Tegevuse ettevalmistus	<ul style="list-style-type: none"> • jagage õpilased rühmadesse; • andke neile jaotusmaterjalid stsenaariumidega; • õpilased peavad stsenaariumid hoolikalt läbi lugema ja vastama küsimustele; • lõpuks toimub klassis arutelu.
Materjalid	Jaotusmaterjal koos stsenaariumidega
Tegevuse kestvus	35 minutit
Grupi suurus	Kolm kuni neli õpilast rühmas
Tegevuse juhend	<p>Vaadake järgmisi stsenaariume ja vastake küsimustele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lily vanemad andsid talle raha, et ta saaks osta endale sünnipäevaks saadud jope juurde väga head värvilised teksad. Ta ei võtnud jopet kaasa, kui läks ostlema. Nähes nüüd teksasid koos jopega, arvab ta, et need ei sobi kokku. Kas tal on õigus raha tagasi saada või ümber vahetada? Selgitage oma vastust. • Te ostate oma kolmeaastasele vennale hommikusöögi lähedalasuvast kondiitritööstusest. Hommikusöögil on kohutav lõhn. Kas te oskate soovitada, mida ta peaks tegema? Kellega võib ta rääkida? Anna ja Phillip said eelmisel nädalal samast poest uued mägijalgrattad - sama mark ja kõik. Nad kasutavad neid pärast kooli. Phillipi jalgrattaga on kõik korras, kuid Anna käigukangid ei tööta enam. Mida saab Anna teha? • Hristo otsustas oma villase kampsuni pesta. Ta pani selle pesumasinasse ja tulemus oli katastroofiline. Kampsun tõmbus kokku. Kui ta oleks lugenud etiketti, oleks näinud, et tema kampsunit tuleb pesta käsitsi. Kas Hristo saab midagi teha?

<p>Nipid juhendamiseks</p> <p>tegevuse</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Õpetaja saab õpilastelt küsida: "Mida saab tarbija teha, kui kaupade või teenustega on probleeme?" • Tarbijal on õigus raha tagasi saada, kaup välja vahetada või parandada, kui kaup oli: <ul style="list-style-type: none"> ○ vigane; ○ ei sobi ettenähtud otstarbeks; ○ ebatäpselt esitatud või näidistest erinev. • Õpetaja peab selgitama kauplejatele edastatud tarbijate tagasiside positiivset rolli. Tarbijate tagasiside annab kauplejatele võimaluse parandada oma teenust ja lõppkokkuvõttes meelitada rohkem kliente. Kui kaebus on õigustatud, ei tohiks õpilased kõhklemata pöörduda tagasi kauba või teenuse pakkujate poole, et nõuda probleemi lahendamist. • "Kuhu te lähete, kui te ei saaks probleemi kauplejaga lahendada?"
<p>Kuidas tegevust hinnata?</p>	<p>Õpilased arutavad oma vastuseid õpetajaga. Vastused on esitatud allpool:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Teksad ei ole vigased. Lilyl ei ole õigust kaupa tagasi võtta. Lily kohustus hoolitseda selle eest, et jakk ja teksad sobiksid kokku. Mõnes kaupluses on kehtestatud poliitika, mille kohaselt on lubatud tagasimaksud ja vahetused "ilma küsimuste esitamata". Ta vajab oma kviitungit. • Pärast jagamist oma vanemate või kooliasutusega võite: <ul style="list-style-type: none"> ○ Teavitada selle poe omanikku, kust toode osteti ja uurida, kes toote valmistas ja kuidas seda poes olles säilitati. ○ Võtta ühendust piirkondliku terviseinspektsiooni ja toiduametiga ning teatada sellest. • Anna peaks minema tagasi kauplusesse, kust ratas osteti. Tal on õigus lasta jalgratas parandada, sest käigukangid lakkasid töötamast pärast seda, kui jalgratas oli tal olnud vaid mõned päevad. • Hristo ei lugenud etiketti. Tema jaoks on see halb õnn. Ta peab võtma vastutuse oma kokku tõmbunud kampsuni eest. Tal ei ole õigust õiguskaitsele.

Tegevus 3

Tegevuse nimi	Isiklik kaebamine - rollimäng
Sihtrühm	Õpilased 7-12-aastased
Tegevuse tutvustus	Selles harjutuses kasutatakse rollimänge, et simuleerida tarbija stsenaariume, et valmistada õpilasi ette iseseisvaks ja enesekindlaks tarbijaks. Õpilased rakendavad oma eelteadmisi tarbija õigustest, et asjakohaselt reageerida.
Tegevuse eesmärk	Õpilased arendavad oma tarbijaoskusi, kasutades rollimänge, et lahendada tavalisi tarbijaprobleeme.
Tegevuse ettevalmistus	Kopeerige ja jagage igale rühmale rollimängu stsenaarium.
Materjalid	Jaotusmaterjal koos stsenaariumidega
Tegevuse kestvus	35 minutit
Grupi suurus	4 õpilast jagatud 6 gruppi
Tegevuse juhend	<p>Õpilased mängivad tarbijate ja kauplejate rolli. Tuletage õpilastele meelde, et kui tarbija ei suuda lahendada probleemi kauplejaga, võib ta pöörduda Tarbijakaitseorganisatsiooni poole. Tuhanded tarbijad teevad seda igal aastal, sest nad ei suuda probleemi kauplejaga ise lahendada.</p> <p>Rollimängu stsenaariumid:</p> <ul style="list-style-type: none">• Poes olles, veenis müüja teid ostma arvutisse tarkvara. Koju jõudes otsustate, et te seda enam ei soovi. Te lähete kauplusse tagasi ja selgitate seda müüjale. Mis juhtub?• Teie jalgratta rehvi on tühi. Te lähete jalgrattaga kauplusse ja teile müüakse uus rehvi, mis on liiga suur. Te lähete tagasi poodi. Mis juhtub?• Teie vanem vend saab sünnipäevaks õngeketta. Kui ta õngejada lahti harutab, läheb õngerull lõhki ja õngejada ei saa kerida. Teil on kviitung ja te viite selle tagasi poodi. Mis toimub?• Te ostate oma klassikaaslasele sünnipäevaks illustreeritud raamatu. Koju jõudes märkate, et osa illustratsioonidest on kadunud. Poodi tagasi tulles näete leti juures märki "raha ei tagastata". Mis toimub?• Te ostate sugulasele uue käekella. Koju jõudes märkate, et kellarihm on katki. Kauplusse tagasi tulles on leti juures silt "raha ei tagastata". Mis juhtub?


	<ul style="list-style-type: none"> • Teie vanemad ostavad uue LCD-teleri. Neli nädalat pärast ostu lakkab teler töötamast. Isa ütleb: "Saame raha tagasi" ja läheb poodi. Mis juhtub? • Te ostate paki, mis sisaldab kuut jäätist. Kui te pakendi avate, on selles ainult neli jäätist. Te lähete koos kviitungiga tagasi poodi, kust see osteti. Mis juhtub? • Te ostate poest pärast kooli šokolaadi. Koduteel avate selle ja märkate, et šokolaadi kehtivusaeg on lõppenud. Te ütlete oma sõbrale, et avasite šokolaadi enne, kui märkasite, et see on aegunud. Kviitung on sul olemas. Kas sa lähed tagasi poodi? Mis juhtub?
Nipid tegevuse juhendamiseks	Õpetaja peab jagama igale grupile rollimängu stsenaariumi. Õpilastel on 10 minutit aega oma rollimängu ettevalmistamiseks.
Kuidas tegevust hinnata?	Arutelu tekkinud küsimuste üle. Õpilased jagavad, mida nad on avastanud tarbijate kaebuste lahendamise kohta. Paluge õpilastel koostada nimekiri kõige tõhusamatest viisidest, kuidas tegeleda tagastatava tootega: <ul style="list-style-type: none"> • kiire tegutsemine; • viisakaks jäämine; • probleemi arutamine isiklikult; • kviitungite esitamine; • probleemi selge ja rahulik väljendamine; • nimetage oma nimi ja ostu kuupäev; • oma tarbijaõiguste tundmine. Teise võimalusena jälgige rollimänge ja hinnake õpilase oskust probleemi lahendada.
Kasutatud kirjandus	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Consumer Protection Commission https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tygovcite - What are the rights of consumers (before traders) https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights Viited Eesti allikatele: https://www.ttja.ee/ https://tarbijakaitse.ee/

Tegevus 4

Tegevuse nimi	Ärimäng
Sihtrühm	õpilased 7-12-aastased
Tegevuse tutvustus	Selle mängu eesmärk on näidata õpilastele tarbija psühholoogilisi aspekte: "soovid" ja "vajadused".
Tegevuse eesmärk	Selle tegevuse õpiväljundid õpilastele: <ul style="list-style-type: none"> • teavad oma õigusi ja kohustusi tarbijana seoses kooli sööklaga; • oskavad hinnata oma kooli sööklast ostetud toodete kvaliteeti; • oskavad võtta kasutusele viise, kuidas end tarbijana kaitsta.
Tegevuse ettevalmistus	Õpetaja valmistab ette pilte toodetega, mida õpilased on harjunud ostma ja asetab need pörandale. Seejärel antakse õpilastele juhised tegevuseks ja mängitakse mängu.
Materjalid	<ul style="list-style-type: none"> • pildid koos toodetega • tegevusega seotud jaotusmaterjalidega
Tegevuse kestvus	35 minutit
Grupi suurus	Õpilasi ei ole vaja jaotada rühmadesse. Kõik õpilased mängivad mängu koos.
Tegevuse juhend	<p>Õpilased liiguvad ruumis, taustaks mängib muusika. Pörandal on toodete pildid. Kui muusika peatub, valivad nad endale meelepärase esemega või tootega pildi (tahvlile on kirjutatud sõna TAHAN) ja seisavad selle kõrval.</p> <p>Seejärel liiguvad nad muusika saatel ja kui muusika peatub, palutakse neil seista selle eseme kõrval, mida nad tegelikult vajavad (tahvlile on kirjutatud sõna VAJAN).</p> <p>Igale õpilasele antakse juhuslikult üks pilt ja neil palutakse üles seada kauplused, kus müüakse sarnaseid tooteid. Nad nimetavad oma kauplused.</p> <p>Õpetaja kutsub lapsi üles ütleva, kuidas nad oma soove ja vajadusi rahuldavad. Nad peavad teatama, et inimesed töötavad, saavad palka ja ostavad tooteid.</p>
Nipid juhendamiseks	<p>Mängu käigus küsitakse järgmisi küsimusi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kas inimesed ostavad ainult tooteid? • Kuidas nimetatakse inimest, kes ostab tooteid või teenuseid? Tarbija määratlus on esitatud lihtsate sõnadega.

Kuidas tegevust hinnata?	Pärast mängu arutavad õpilased ja õpetaja iga õpilase valikuid, et nad mõistaksid täielikult tarbija määratlust, vajadusi ja soove.
Kasutatud kirjandus	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Consumer Protection Commission https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - What are the rights of consumers (before traders) https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights Viited Eesti allikatele: https://www.ttja.ee/ https://tarbijakaitse.ee/

Tegevus 5

Tegevuse nimi	Arvamusliin: Ei nõustu, ei nõustu, ei tea.
Sihtrühm	õpilased vanuses 7-12-aastased
Tegevuse tutvustus	Selle tegevuse eesmärk on tutvustada õpilastele nende õigusi tarbijatena ning suurendada nende teadmisi ja arvamusi sel teemal.
Tegevuse eesmärk	<p>Selle tegevuse õpiväljundid:</p> <ul style="list-style-type: none"> • õpilased tunnevad oma õigusi ja kohustusi tarbijana koolipiirkonnas ja üldisemalt turupiirkonnas; • õpilased teavad, kuidas väljendada oma kaebusi, kui mõne tootega on probleeme; • õpivad lugema toote hinda ja hindama, kas see hind on toote jaoks sobiv.
Tegevuse ettevalmistus	<p>Õpetaja jagab õpilastele jaotusmaterjali. Jaotusmaterjal esitatakse mõned väited. Õpetaja teeb tahvlile rea: nõus, ei ole nõus, ei tea</p> 
Materjalid	Jaotusmaterjal tegevuse ja kirjalike juhistega
Tegevuse kestvus	35 minutit
Grupi suurus	Õpilasi ei jaotata rühmadesse. Kõik õpilased peavad selles tegevuses/diskussioonis osalema.

Õppematerjalid õpilastele vanuses 13-18 aastat

Tegevus 1

Tegevuse nimi	Tarbija õigused
Sihtrühm	õpilased vanuses 13-18-aastased
Tegevuse tutvustus	Tegevus toimub internetis, kasutades "Klassiruumi arutelufoorumit", foorum võib olla loodud vabalt valitud keskkonnas.
Tegevuse eesmärk	Õpilased on võimelised õppima ja ära tundma: <ul style="list-style-type: none">• tarbijate tavaid kaupade ja teenuste turustamisel;• kõigi ühiskonnaliikmete ja -rühmade õigusi ja kohustusi, mis on sätestatud ÜRO rahvusvahelises inimõiguste konventsioonis;• riigi tervishoiuteenuste poolt pakutavaid õigusi.
Tegevuse ettevalmistus	Õpetaja selgitab, et õpilased peavad kasutama arutelufoorumit. Ta selgitab, kuidas õpilased saavad õigesti registreeruda ja sisse logida. Seejärel laadib õpetaja üles tabeli pealkirjaga "Tarbija õigused" ja selgitab, et nad peaksid omavahel koostööd tehes arutama ja tarbijaõigusi kindlaks tegema.
Materjalid	Tabel, mis sisaldab tarbijate õigusi, pannakse üles arutelufoorumisse.
Tegevuse kestvus	45 minutit
Grupi suurus	Õpilased on jagatud kahte rühma.
Tegevuse juhend	Õpilastele antakse tabel pealkirjaga "Tarbija õigused" ning nad määravad ja registreerivad koostöös ideid genereerides (võileivameetod) tarbijate õigused. Vastused salvestatakse ja toimub sarnane arutelu.
Nipid tegevuse juhendamiseks	Et vastata õigesti ja anda täielikke vastuseid, peavad õpilased hoolikalt läbi lugema tarbijaõiguste juhendi, mille õpetaja neile enne tegevust annab. Nad peavad silmas pidama oma kogemustest tulenevaid juhtumeid.
Kuidas tegevust hinnata?	Õpetaja hindab tabelit koos õpilaste vastustega ja seejärel toimub klassis arutelu, kus selgitatakse iga tabelisse kirjutatud tarbijaõigust eraldi.
Kasutatud kirjandus	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Consumer Protection Commission https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - What are the rights of consumers (before traders) https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights

	Viited Eesti allikatele: https://www.ttja.ee/ https://tarbijakaitse.ee/
--	---

Tegevus 2

Tegevuse nimi	Juhtumiuuringute stsenaariumid
Sihtrühm	Õpilased vanuses 13-18
Tegevuse tutvustus	Õpilased jagatakse kahte rühma ja töötavad kahe erineva stsenaariumiga
Tegevuse eesmärk	Õpilased on võimelised: <ul style="list-style-type: none"> • määratleda tarbija õigused iga stsenaariumi puhul; • jätkata iga lugu, et tarbija saaks oma õigusi nõuda.
Tegevuse ettevalmistus	Õpetaja annab igale rühmale erineva stsenaariumi ja selgitab, et nad peavad stsenaariumi hoolikalt läbi lugema ja vastama esitatud küsimustele. Seejärel arutavad nad oma vastuseid ja hindavad neid.
Materjalid	Jaotusmaterjalina esitatakse kaks erinevat stsenaariumi seoses tarbijaõigustega.
Tegevuse kestvus	45 minutit
Grupi suurus	Õpilased on jagatud kahte rühma.
Tegevuse juhend	Õpilastele antakse järgmised stsenaariumid: <p>Rühm A</p> <p>Katja ostis kohalikust poest paari tosse ja kahe päeva pärast tuli ühe jalanõu tald ära. Katja tagastas need kauplusesse, kuid müüja keeldus raha tagastamast ja uue paari vastu välja vahetamast.</p> <p>Õpilased peavad vastama järgmistele küsimustele:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tehke kindlaks Katja õigused; • Jätkake lugu, öeldes, et Katja peaks käituma korraliku tarbijana. <p>Rühm B</p> <p>Dobrin ostis elektroonikapoest uusima PlayStationi konsooli. Hiljem avastas ta, et PlayStationi konsool on vigane või ei tööta korralikult.</p> <p>Õpilased peavad vastama järgmistele küsimustele:</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Tehke kindlaks Dobrini õigused; • Jätkake lugu, väites, et Dobrin peaks käituma korraliku tarbijana.
Nipid tegevuse juhendamiseks	Et vastata õigesti ja anda täielikke vastuseid, peavad õpilased hoolikalt läbi lugema tarbijaõiguste juhendi, mille õpetaja neile enne tegevust annab.
Kuidas tegevust hinnata?	Tegevuse lõpus peavad õpilased andma selgitusi ja põhjendama oma vastuseid, mis põhinevad tarbijaõigustel. Nad võivad viidata ka oma näidetele tegelikust elust.
Kasutatud kirjandus	https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Consumer Protection Commission https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - What are the rights of consumers (before traders) https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights Viited Eesti allikatele: https://www.ttja.ee/ https://tarbijakaitse.ee/

Tegevus 3

Tegevuse nimi	Tarbija silmad
Sihtrühm	õpilased vanuses 13-18
Tegevuse tutvustus	Õpilastele antakse teavet erinevate küsimuste kohta, mis võivad tarbijatele tekkida. Nad peavad koostama tabeli nimega "tarbija silm". See tabel asub klassiruumis, et seda täiendada õpilaste poolt tarbitud toodetega.
Tegevuse eesmärk	Õpilased on võimelised: <ul style="list-style-type: none"> • võrdlema oma tarbijapraktikat oma klassikaaslaste omaga; • määratlema punktid, mille kohta ta vajaks lisateavet, et saada teadlikuks tarbijaks; • omandama teadmisi ja teha õigeid valikuid õiguslikust, keskkonnaalasest ja majanduslikust vaatepunktist.
Tegevuse ettevalmistus	Õpetaja toob näite tabeli kohta ja palub õpilastel seda täita.
Materjalid	Jaotusmaterjalides esitatakse näiteid tegelikust elust ja õpilased peavad seda täitma oma kogemuste põhjal.
Tegevuse kestvus	45 minutit
Grupi suurus	Õpilasi ei jaotata rühmadesse.

<p>Tegevuse juhend</p>	<p>Õpilased valmistavad tahvli pealkirjaga "Consumer Eye" / „Tarbija silm“ (soovituslik tahvel on lisatud allpool). Sellel tahvilil on loetletud murettekitavad punktid, mis aitavad tarbijal olla korrektsem ja teadlikum oma ostude suhtes. Selle tahvli võib panna klassiruumi ja õpilastel palutakse seda täita vastavalt oma ostudele.</p> <p style="text-align: center;"><u><i>"The Consumer Eye" / „Tarbija silm“</i></u></p> <p><i>Majanduslik vaatenurk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Kui palju see maksab? Kas hind on kvaliteetse ja kvantitatiivselt sarnase toote suhtes hea?</i> ● <i>Kas on olemas odavam, kodumaist päritolu?</i> <hr/> <p><i>Keskkonnaalane vaade</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Kas pakend on biolagunev?</i> ● <i>Kas pakend aitab kaasa nappide loodusvarade tarbetule kasutamisele?</i> ● <i>Kas pakendimaterjal on taaskasutatav?</i> <hr/> <p><i>Õiguslik vaatenurk</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Kui ma ei ole tootega rahul, kas ma saan selle tagasi saata?</i> ● <i>Kas toote mürgistus vastab seadusele?</i> <hr/> <p><i>Tervis ja ohutus</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Sisaldab lisaaineid?</i> ● <i>Milline on toodete mõju minu tervisele üldiselt?</i>
<p>Nipid juhendamiseks</p>	<p>Et vastata õigesti ja anda täielikke vastuseid, peavad õpilased hoolikalt läbi lugema tarbijaõiguste juhendi, mille õpetaja neile enne tegevust annab. Iga nädala lõpus peavad õpilased arutama õpetajaga ostmiseks valitud tooteid ja põhjendama oma valikuid vastavalt majanduslikele, õiguslikele ja keskkonnaalastele elementidele.</p>
<p>Kuidas tegevust hinnata?</p>	<p>Tegevuse lõpus peavad õpilased andma selgitusi ja põhjendama oma vastuseid tarbijaõiguste alusel.</p>
<p>Kasutatud kirjandus</p>	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Consumer Protection Commission</p>

	https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - What are the rights of consumers (before traders) https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights Viited Eesti allikatele: https://www.ttja.ee/ https://tarbijakaitse.ee/
--	---

Tegevus 5

Tegevuse nimi	Tarbijakaebuse kiri
Sihtrühm	õpilased vanuses 13-18
Tegevuse tutvustus	Õpilased jagatakse kahte rühma ja nad töötavad kahe erineva stsenaariumi kallal.
Tegevuse eesmärk	Tegevuse tulemusena õpilased: <ul style="list-style-type: none"> • omavad piisavaid teadmisi, et pöörduda oma tarbijakaebusega asjakohase asutuse poole; • oskavad käsitleda kaebustele antud negatiivseid vastuseid; • hindavad ostukuupäevast kuni kaebuse esitamise kuupäevani möödunud aja tähtsust.
Tegevuse ettevalmistus	Enne, kui õpilased tegelikult kirja koostavad, tuleks jagada neid nõuandeid: <ul style="list-style-type: none"> • ole rahulik - väldi vihase, vaenuliku või sarkastilise välimuse tekkimist; • olge oma ootuste osas selge - selgitage, mida te tahate, et nad teeksid; • tee märkmeid kõige kohta, mis toimub ja mida klienditeenindaja sulle ütleb; • võtke esmalt ühendust müüja või teenusepakkujaga - sageli saate probleemi lahendada, kasutades ettevõtte tasuta numbrit; • kui te ei ole rahul, saatke kiri või e-kiri tootja riiklikule peakontorile või tarbijakaitseametile; • kui probleem ei ole ikka veel lahendatud, proovige pöörduda oma kohaliku tarbijakaitseameti poole.
Materjalid	<ul style="list-style-type: none"> • jaotusmaterjal koos tarbijaõigustega • kaebuste näidiste raamat
Tegevuse kestvus	45 minutit
Grupi suurus	Õpilased on jagatud kahte rühma.

<p>Tegevuse juhend</p>	<p>Paluge õpilastel koostada tarbijakaebuse kiri - näited on esitatud allpool. Selle harjutuse sooritamiseks peavad õpilased koostama stsenaariumi, mis sisaldab järgmist:</p> <ul style="list-style-type: none"> • millise toote/teenuse puhul on neil probleeme, sealhulgas mudel/numbrid ja osade numbrid; • milles probleem seisneb ja kes on tootja (tuleks valida reaalne ettevõtte); • teha uurimistööd ettevõtte tegeliku veebisaidi ja/või tänava aadressi kohta. <p>Pärast seda, kui õpilased on oma kirja või e-kirja kirjutanud, peavad nad moodustama paarid rollimängu jaoks. Õpetaja annab igale õpilasele korralduse mängida ettevõtte telefonilist klienditeenindajat (rep), samal ajal kui teine õpilane on rahulolematu klient. Õpilastele tuleb meelde tuletada, et klienditeenindaja ei ole probleemi eest vastutav isik.</p> <p>Pööratud tabel - õpilased kirjutavad kirja, milles kiidavad klienditeenindajat, kes aitas neil oma probleemi lahendada, ning veenduvad, et ettevõtte mõistab, millist head klienditeenindust nad said ja kui oluline on neile selline teenindus.</p>
<p>Nipid juhendamiseks tegevuse</p>	<p>Lugege tähelepanelikult läbi kaebuse näidis ja laske õpilastel koostada oma kiri:</p> <p>To: Ettevõtte e-post cc: Teie e-posti aadress (See tagab, et saate koopia e-kirjast oma dokumentide jaoks). bcc: Subject: (teema): Re: (kontonumber või toote või teenuse nimi) Kuupäev: (kuupäev),</p> <p>Ma (ostsin, rentisin, üürisin või lasin remontida) (toote nimi, seeria- või mudelinumber või teostatud teenus) aadressil (asukoht, kuupäev ja muud olulised üksikasjad tehingu kohta).</p> <p>Kahjuks ei toiminud teie toode (või teenus) hästi (või teenus oli ebapiisav), sest (märkige probleem). Olen pettunud, sest (selgitage probleemi: näiteks toode ei tööta korralikult, teenus ei olnud korrektne, mulle esitati vale arve, midagi ei olnud selgelt avaldatud või valesti esitatud jne).</p> <p>Probleemi lahendamiseks oleksin tänulik, kui (nimetage konkreetne meede, mida soovite - raha tagasi, krediitkaardikrediit, remont, vahetus jne).</p> <p>Ootan teie vastust ja lahendust minu probleemile ning ootan (määrake tähtaeg), enne kui pöördun Eesti</p>

	<p>Tarbijakaitseameti poole. Palun võtke minuga ühendust allpool toodud e-posti aadressil või telefoninumbri.</p> <p>Lugupidamisega, Teie nimi Teie aadress Teie linn, Teie telefoninumber Teie e-post</p>
Kuidas tegevust hinnata?	Tegevuse lõpus peavad õpilased esitama oma kaebuskirjad klassis ja arutama oma kogemusi.
Kasutatud kirjandus	<p>https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection - Consumer Protection Commission</p> <p>https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite - What are the rights of consumers (before traders)</p> <p>https://aktivnipotrebiteli.bg - Active users</p> <p>https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights</p> <p>Viited Eesti allikatele:</p> <p>https://www.ttja.ee/</p> <p>https://tarbijakaitse.ee/</p>

Kasutatud kirjandus

Consumer Protection Commission <https://kzp.bg/>

Consumer Protection Act <https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678>

Consumer rights https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html

Sources:

<https://bulmar.com/bg/publikacii/kakvi-sa-pravata-na-potrebitelite-pred-tyrgovcite> - What are the rights of consumers (before traders)

<https://psc.egov.bg/user-guide-costomer-protection> - Consumer Protection Commission

<https://aktivnipotrebiteli.bg> - Active users

<https://kzp.bg/> - Consumer Protection Commission

<https://www.lex.bg/laws/ldoc/2135513678> - Consumer Protection Act

https://www.bg-pravo.com/2012/12/6_13.html - Consumer rights