

SCENARIUSZ SZKOLENIA STACJONARNEGO – nr 8b

Wersja 1.1

MATERIAŁ DLA TRENERÓW LOKALNYCH

TYTUŁ SZKOLENIA: Konsument w sieci

Autorka: Krystyna Brząkalik, trenerka centralna w obszarze „Finanse”

I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Obszar tematyczny: Finanse

Poziom: średniozaawansowany

E-usługi, programy, narzędzia, których dotyczy szkolenie:

- Prezentacja o zakupach online <https://www.nbportal.pl/wiedza/prezentacje/moje-finanse/zakupy-przez-internet>
- Portale konsumenckie <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl>
<http://www.federacja-konsumentow.org.pl> <http://www.konsument.org>
<http://porady.konsument.org/> <https://konsument.gov.pl/>

Czas trwania: 120 minut

II. SZCZEGÓŁOWE CELE EDUKACYJNE

W wyniku szkolenia uczestnik / uczestniczka :

- a) Wiedza
 - Zna podstawowe prawa konsumenta w sieci
 - Wie, że przysługuje mu prawo do odstąpienia od umowy zawartej na odległość
 - Wie, jak dokonać zwrotu towaru kupionego w sieci oraz otrzymać zwrot środków finansowych.
- b) Umiejętności
 - wyszukuje informacje o prawach konsumenta na stronach instytucji, zajmujących się ochroną tych

praw

- korzysta z zasobów portali konsumenckich, w tym z formularzy reklamacyjnych
- potrafi skorzystać z porady konsumenckiej online

c) Postawa

- Uświadamia sobie, jakie prawa posiada jako klient sklepów internetowych
- Wykazuje gotowość egzekwowania własnych praw konsumenckich

Lista kompetencji uczestnika / uczestniczki z „Podstawowego katalogu kompetencji cyfrowych” rozwijanych podczas szkolenia:

- (1.1.1) potrafię korzystać z co najmniej jednej przeglądarki internetowej
- (1.1.2) umiem wyszukiwać informacje online za pomocą co najmniej jednej wyszukiwarki internetowej
- (1.2.2) umiem wybierać najbardziej przydatne informacje online
- (2.3.2) potrafię korzystać z co najmniej jednej usługi publicznej dostępnej online

Lista kompetencji uczestnika / uczestniczki z „Ramowego katalogu kompetencji cyfrowych” rozwijanych podczas szkolenia:

- (6.1.8) potrafię wyszukać w Internecie i skorzystać z poradnictwa prawnego w zakresie spraw finansowych (np. zadłużenia, sądów, komorników)
- (8.2.1) znam i rozumiem zasady związane z korzystaniem ze sklepów internetowych i serwisów handlowych tj. kupowaniem i sprzedażą produktów lub usług przez Internet (prawa konsumenta, zasady reklamacji) (2.3.2)
- (8.2.4) wiem jak dokonać zwrotu produktów zakupionych przez Internet (2.3.2)

Krótki opis zakładanych korzyści, jakie uczestnik / uczestniczka odniesie dzięki posługiwaniu się e-usługami omawianymi na szkoleniu:

W trakcie szkolenia uczestnicy/uczestniczki zapoznają się z zasobami portali konsumenckich, wyszukując informacje o prawach konsumenta, kupującego przez Internet. Poznają obowiązki sprzedawcy i kupującego w sieci i dowiadują się, jak egzekwować swoje prawa np. składając reklamację, dokonując zwrotu towarów i otrzymując zwrot wpłaconych środków. Wiedzą, jak zwrócić się o poradę eksperta online.

III. WARUNKI UDZIAŁU UCZESTNIKA / UCZESTNICZKI W SZKOLENIU

Szkolenie jest przeznaczone dla wszystkich uczestników/uczestniczek, zainteresowanych zakupami przez Internet. Uczestnicy/uczestniczki nie muszą spełniać dodatkowych warunków udziału, oprócz podstawowych kompetencji cyfrowych – umiejętności korzystania z przeglądarki, wyszukiwania przydatnych informacji na wybranych stronach.

Szkolenie jest powiązane tematycznie ze szkoleniem według scenariusza nr 3 „Płatności bezgotówkowe”, w trakcie którego uczestnicy/uczestniczki poznają różne sposoby dokonywania płatności w sieci. W czasie szkolenia nr 8 uczestnicy/uczestniczki doskonalą umiejętności dokonywania zakupów w sieci, w tym płatności za towary i usługi. Dowiadują się, jak dokonać zwrotu towaru oraz otrzymać zwrot wpłaconych pieniędzy.

Więcej o zakupach sieci także na szkoleniach nr 8 „Kupuj bezpiecznie to, co chcesz, nawet chleb – zakupy online w praktyce” z obszaru „Sprawy codzienne”. Więcej o poradnictwie w zakresie spraw finansowych – także w kursie e-learningowym dot. obszaru Finanse.

IV. POTRZEBNE ZASOBY

Sprzęt komputerowy – minimalne wymagania:

- komputer z zainstalowanym systemem Windows

Oprogramowanie – minimalne wymagania:

- przeglądarka internetowa
- pakiet Office lub pakiet Open Office

Internet - minimalne wymagania

- stałe łącze internetowe mi. 512 MB

Materiały papiernicze:

- flipchart, flamastry

Inne materiały:

- rzutnik multimedialny, ekran

V. RAMOWY SCENARIUSZ SZKOLENIA

Scenariusz – jest jak drogowskaz, mapa podróży: opis początku i zakończenia szkolenia należy każdorazowo dostosować do sytuacji danej grupy. W scenariuszach są one opisane w sposób, który pozwala przeprowadzić szkolenie dla grupy, której uczestnicy nie brali dotychczas udziału w innych szkoleniach w ramach projektu, nie znają się. W grupach, dla których to szkolenie jest kolejnym a tym bardziej, gdy uczestniczą w tym samym dniu w więcej niż 2-godzinny szkoleniu – obie części, a przynajmniej rozpoczęcie należy odpowiednio skrócić / uprościć.

Rekomendujemy jednakże, aby nie eliminować zawierania tzw. kontraktu (zasad pracy na szkoleniu), przedstawienia celów szkolenia a także elementu ewaluacji – choć mogą być bardzo skrócone. W części głównej szkolenia we wszystkich scenariuszach zostało zaproponowanych na tyle dużo ćwiczeń, aby wypełniły one dodatkowy czas. Można także posłużyć się materiałami z części X, aby dopełnić treści szkolenia w przypadku grup, które dobrze sobie radzą z komputerem i wykonują zadania szybciej niż inni.

Czas trwania modułu	Moduł	Czas trwania poszczególnych zagadnień / ćwiczeń	Potrzebne materiały
20 min	Początek szkolenia: - Przedstawienie się trenera / trenerki	5 minut	Flipchart, flamastry, Pytania do

	<ul style="list-style-type: none"> - Informacja trenera / trenerki o tym, że szkolenie jest realizowane w ramach projektu e-Mocni i współfinansowane ze środków UE - Przedstawienie się uczestników. - Przedstawienie celów szkolenia. - Zebranie na tablicy oczekiwań wobec szkolenia. <p>Jeśli grupa bierze udział w kolejnym szkoleniu, trener/trenerka może przedstawić krótko cele spotkania i przejść do zawarcia kontraktu.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kontrakt – ustalenie zasad współpracy na podstawie wcześniej przygotowanych punktów - Pre-test. 	<p>5 minut</p> <p>5 minut</p> <p>5 minut</p>	losowania
90 min	<p>Przebieg szkolenia:</p> <p>Ćwiczenie nr 1 „Zakupy przez Internet”. Grupa ogląda fragmenty prezentacji od cz. 1 do cz. 5. https://www.nbportal.pl/wiedza/prezentacje/moje-finanse/zakupy-przez-internet Trener/trenerka powinien zaznaczyć przed projekcją, że niektóre informacje są już nieaktualne. Termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi obecnie 14 dni, a nie, jak wskazano w prezentacji – 10 dni. Omawiając prezentację, należy zwrócić uwagę na: definicję konsumenta, obowiązki informacyjne sprzedawcy w sklepie internetowym, sposób zawarcia umowy.</p> <p>Ćwiczenie nr 2 „Odstąpienie od umowy zawartej na odległość” Trener/trenerka podkreśla prawo konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w tym przez Internet. Uczestnicy/uczestniczki zapoznają się z artykułami na ten temat i wyszukują informacje o terminach odstąpienia od umowy, zwrotu zakupionego towaru, i ograniczeniu tego prawa.</p> <p>Ćwiczenie nr 3 „Zwrot płatności przy odstąpieniu od umowy”. Na stronach http://www.federacja-konsumentow.org.pl/45.zakupy-w-internecie.html https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/koszty/ uczestnicy/uczestniczki wyszukują, kiedy i w jakiej formie sprzedawca musi zwrócić płatność klientowi za zwrócony towar i koszty dostawy. Trener/trenerka może zaproponować zapisanie najważniejszych informacji na ten temat na flipcharcie.</p> <p>Ćwiczenie nr 4 „Prawa konsumenta w regulaminie sklepu internetowego”. Uczestnicy/uczestniczki indywidualnie wybierają dowolny sklep internetowy i otwierają regulamin. Następnie w regulaminie wyszukują zapisy, dotyczące: procedury złożenia zamówienia przez klienta, sposobów dokonania płatności za</p>	<p>15 minut</p> <p>10 minut</p> <p>15 minut</p> <p>10 minut</p>	<p>rzutnik, ekran, komputery z dostępem do Internetu</p> <p>Flipchart, flamastry</p>

	<p>towar, zasad odstąpienia od umowy, zwrotu towaru przez konsumenta oraz zwrotu płatności i kosztów dostawy przez sprzedawcę. Ochotnicy/ochotniczki przedstawiają grupie zapisy w regulaminie sklepu, które zabezpieczają prawa konsumenta, związane z odstąpieniem od umowy oraz zwrotem towaru i zwrotem płatności.</p> <p>Ćwiczenie nr 5 „Składanie reklamacji towaru zakupionego przez Internet”.</p> <p>Trener/trenerka proponuje uczestnikom/uczestniczkom zapoznanie się z zawartością zakładki „Reklamacje” na stronie UOKiK https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/</p> <p>Uczestnicy/uczestniczki indywidualnie lub w parach szukają informacji o składaniu reklamacji z tytułu rękojmi, kosztach reklamacji dla konsumenta, terminie gwarancji i terminie wykonania obowiązków przez gwaranta.</p> <p>Ćwiczenie nr 6 „Porady konsumenckie online”</p> <p>Uczestnicy/uczestniczki sprawdzają na wybranych stronach internetowych, gdzie i w jakiej formie mogą uzyskać pomoc instytucji powołanych do ochrony praw konsumentów, zwłaszcza porad online.</p> <p>https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pomoc/ http://porady.konsumenci.org/</p> <p>Ćwiczenie nr 7 „Europejskie Centrum Konsumenckie” – trener/trenerka wyjaśnia, że pomaga ono w sporach konsumenta z zagranicznym sprzedawcą, w tym prowadzącym sklepy internetowe. Uczestnicy/uczestniczki zapoznają się z zawartością strony https://konsument.gov.pl/ i odszukują informacje, dotyczące dokonywania płatności za towary zakupione za granicą lub w zagranicznym sklepie internetowy; składania reklamacji towaru i składania skarg na działalność sprzedawców z UE, Norwegii i Islandii.</p>	15 minut	
		15 minut	
		10 minut	
10 min	<p>Zakończenie szkolenia:</p> <p>Kosz i walizka – uczestnicy/ uczestniczki wpisują na wcześniej przygotowanych kartkach w walizce – to, co zapamiętali ze szkolenia, było przydatne i wezmą ze sobą do domu; w koszu – to, co uważają za nieprzydatne.</p> <p>Rundka informacji zwrotnej do Trenera/trenerki.</p> <p>Trener/trenerka może skrócić tę część szkolenia, prosząc ochotników o krótką opinię o przydatności spotkania dla osób, które już dokonują zakupów w sieci lub zamierzają to zrobić.</p> <p>- Post-test</p> <p>Rozdanie zaświadczeń i pożegnanie</p>	5 minut	Kartki z walizką i koszem, zaświadczenia
		5 minut	

VI. OPIS ĆWICZEŃ DO PRZEPROWADZENIA I WSKAZÓWKI METODOLOGICZNE

Trener/trenerka powinien zwrócić uwagę uczestników/uczestniczek na częste zmiany w prawie konsumenckim. Uczestnicy powinni być świadomi, że warto sprawdzać aktualność informacji. Warto sprawdzać aktualności i porady prawne dla konsumentów na stronach Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

<https://www.uokik.gov.pl/konsumenci.php> oraz <https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/>

Ćwiczenie nr 1

Zakupy przez Internet

Czas: 15 minut

Powiedz uczestnikom/uczestniczkom, że w czasie szkolenia zapoznają się z najważniejszymi prawami konsumenta, który dokonuje zakupów przez Internet.

Zaproponuj grupie obejrzenie wybranych fragmentów prezentacji od cz. 1 do cz. 5.

<https://www.nbportal.pl/wiedza/prezentacje/moje-finanse/zakupy-przez-internet> . W pozostałych częściach prezentacji znajdują się nieaktualne już informacje, ale możesz wykorzystać całość, komentując zmiany, jakie zaszły w przepisach prawnych w ostatnim czasie.

Uwaga! Przed projekcją powiedz grupie, że zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta i późniejszymi zmianami **termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi obecnie 14 dni**, a nie, jak wskazano w prezentacji – 10 dni. Możesz poinformować grupę, że aktualny tekst jednolity ustawy został wprowadzony Obwieszczeniem Marszałka Sejmu RP z dn. 9.03. 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. 2017 poz. 683).

Poleć uczestnikom/uczestniczkom, aby zwrócili uwagę na zagadnienia:

- Kogo nazywamy konsumentem? (klient – nabywca, tylko osoba fizyczna, która nabywa towar w celu niezwiązanym z działalnością zawodową czy gospodarczą)
- Co należy sprawdzić, kupując w sklepie internetowym? (nazwa, adres, forma prawna, organ rejestrujący, regulamin sklepu, tryb reklamacji)
- Kiedy zawieramy umowę na zakup w Internecie? (gdy sprzedawca potwierdza przyjęcie zamówienia konsumenta za określoną cenę np. za pomocą poczty elektronicznej).
- Jakie są obowiązki informacyjne sprzedawcy? Jakie informacje musi podać sprzedawca klientowi sklepu? (dane sprzedawcy, siedziba, organ rejestrujący, właściwości produktu, cena i jej składniki - w tym podatki, tryb uiszczenia zapłaty przez klienta, w tym nr konta, na który klient powinien wpłacić pieniądze, koszt i termin dokonania dostawy, sposób wypowiedzenia umowy, składania reklamacji, możliwe trudności czy opóźnienia).

Ćwiczenie nr 2

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Czas: 10 minut

Poleć uczestnikom/uczestniczkom przeczytanie artykułów o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w tym przez Internet.

<https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-odstapienie-od-umowy-zawartej-na-odleglosc>

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/>

Poproś grupę o wyszukanie informacji:

- W jakim terminie klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny? (14 dni, a jeśli obowiązki informacyjne nie zostały przez sprzedawcę spełnione – do 12 miesięcy)

- Jakie informacje powinien podać klient, który decyduje się odstąpić od umowy?

(<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/forma/> - formularz znajduje się w zakładce na stronie)

- W jakim terminie klient powinien zwrócić zakupiony towar? (do 14 dni od dnia odstąpienia od umowy).

- w Jakich sytuacjach prawo do odstąpienia od umowy jest ograniczone całkowicie lub częściowo? (np. kiedy towar może się zepsuć lub ma krótki termin przydatności np. żywność; gdy usługa została już wykonana za zgodą klienta; kiedy cena zależy od wahań rynkowych: waluty – inne przykłady)

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/wylaczenia-prawa-do-odstapienia/>

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/45,zakupy-w-internecie.html>

Ćwiczenie nr 3

Zwrot płatności przy odstąpieniu od umowy

Czas: 15 minut

Poproś uczestników/uczestniczki, by na stronach

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/45,zakupy-w-internecie.html>

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/koszty/>

wyszukali, kiedy i w jakiej formie sprzedawca musi zwrócić płatność klientowi za zwrócony towar i koszty dostawy.

Omawiając z grupą zagadnienie, zwróć uwagę, że sprzedawca ma obowiązek zwrotu wszystkich płatności dokonanych przez konsumenta, w tym kosztów dostarczenia rzeczy w ciągu 14 dni od dnia otrzymania oświadczenia konsumenta o odstąpieniu od umowy.

Zwrot płatności powinien nastąpić w ten sam sposób, w jaki dokonał go kupujący, chyba że wyrazi zgodę na inny sposób zwrotu, który nie będzie go narażał na dodatkowe koszty. Oprócz ceny towaru sprzedawca powinien zwrócić konsumentowi koszty doręczenia – do wysokości odpowiadającej najtańszej opcji przesyłki dostępnej w danej ofercie. Jeżeli klient wybierze droższy sposób przesłania towaru, nie otrzyma zwrotu różnicy między wartością wybranej dostawy a najtańszym sposobem transportu.

Ćwiczenie nr 4

Prawa konsumenta w regulaminie sklepu internetowego

Czas: 10 minut

Poleć uczestnikom/uczestniczkom, by pracując indywidualnie wyszukali regulamin dowolnego sklepu internetowego. Może to być sklep, z którego usług już korzystali lub chcieliby skorzystać.

W regulaminie sklepu uczestnicy/uczestniczki wyszukują zapisy, dotyczące:

- procedury złożenia zamówienia przez klienta
- sposobów dokonania płatności za towar
- zasad odstąpienia od umowy
- zwrotu towaru
- zwrotu płatności oraz kosztów dostawy przez sprzedawcę.

W trakcie rozmowy podsumowującej ćwiczenie poproś ochotników/ochotniczek, by przedstawili grupie zapisy w regulaminie sklepu, które zabezpieczają prawa konsumenta, związane z odstąpieniem od umowy oraz zwrotem towaru i zwrotem płatności.

Przykładowy regulamin sklepu:

<https://www.znak.com.pl/regulamin-ksiegarni-internetowej>

Ćwiczenie nr 5

Składanie reklamacji towaru zakupionego przez Internet

Czas: 15 minut

Uczestnicy/uczestniczki zapoznają się z zawartością zakładki „Reklamacje” na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/>

Wyjaśnij grupie, że w sytuacji, gdy konsument po zakupie dostrzega wady towaru, może składać reklamację na podstawie tzw. rękojmi lub gwarancji.

Gdy towar zakupiony, także w Internecie, posiada wadę fizyczną (wada fizyczna to niezgodność produktu z umową) czy wadę prawną (np. towar jest własnością osoby trzeciej) konsument może skorzystać z rękojmi. Jest to tryb dochodzenia odpowiedzialności od przedsiębiorcy w związku z wadą towaru. Konsument może domagać się: usunięcia wady, w tym wymiany towaru lub naprawy lub obniżenia ceny albo odstąpienia od umowy. W każdym przypadku konsument powinien spełnić określone prawnie czynności.

Drugą podstawą składania reklamacji jest gwarancja, czyli dobrowolne oświadczenie dotyczące jakości towaru złożone przez przedsiębiorcę.

Poproś uczestników/uczestniczek, by w zakładce „Reklamacje” znaleźli informacje na temat:

- procedury składania reklamacji z tytułu rękojmi
- formy składania reklamacji
- kosztów reklamacji dla konsumenta
- okresu składania reklamacji w ramach rękojmi
- czasu gwarancji i terminu wykonania obowiązków gwaranta.

Ćwiczenie nr 6Porady konsumenckie online

Czas: 15 minut

Poleć uczestnikom/uczestniczkom, by sprawdzili na poniższych stronach internetowych, gdzie i w jakiej formie mogą uzyskać pomoc instytucji powołanych do ochrony praw konsumentów. Poproś, by zwrócili uwagę na możliwość uzyskania porad online np. w Konsumenckim Centrum E-Porad lub na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pomoc/>

<http://porady.konsumenci.org/>

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/146.bezplatne-poradnictwo-i-pomoc-prawna.html>

Ćwiczenie nr 7Europejskie Centrum Konsumenckie

Czas: 10 minut

Powiedz grupie, że w razie sporów polskiego konsumenta z zagranicznym sprzedawcą można skorzystać z pomocy Europejskiego Centrum Konsumenckiego, należącego do sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net). Zaznacz, że centrum wspiera konsumentów, którzy dokonali zakupów za granicą w krajach UE, w Norwegii lub Islandii lub kupowali w zagranicznych sklepach internetowych.

Poproś uczestników/uczestniczki, by przejrzyli zawartość strony internetowej <https://konsument.gov.pl/> i odszukali informacje:

- Jak płacić za towary zakupione za granicą lub w zagranicznym sklepie internetowym?
- Jak składać reklamacje i dokonać zwrotu towaru zagranicznemu sprzedawcy?
- Jak złożyć skargę na działalność zagranicznego sprzedawcy?

Podkreśl, że konsumenci na stronie ECK mogą złożyć skargę, w tym w języku angielskim, ale również korzystać z porad ekspertów online oraz porad drogą telefoniczną.

VII. SPECYFIKA SZKOLENIA W ZALEŻNOŚCI OD RODZAJU GRUPY WIEKOWEJ LUB SPOŁECZNO-ZAWODOWEJ, DO KTÓREJ SZKOLENIE JEST SKIEROWANE

	Grupa / uczestnicy	Specyfika szkolenia (metodyka, język, ćwiczenia, oprogramowanie itp.) (jeśli dotyczy)
1.	18-34 lat	Uczestnicy z młodszych grup wiekowych często dokonują zakupów w sieci. Trener/trenerka powinien zapoznać uczestników/uczestniczki z procedurami

		odstąpienia od umowy, w tym zwrotu płatności oraz z zasadami składania reklamacji.
2.	35-43 lat	Uwaga jw.
3.	44-65 lat	Prowadząc zajęcia dla osób starszych, trener/trenerka powinni zwrócić szczególną uwagę na możliwość odstąpienia od umowy zakupu w terminie 14 dni, ważną dla wszystkich kupujących poza lokalem przedsiębiorstwa, również w sklepach internetowych. Osoby starsze muszą sobie uświadomić, że z każdej transakcji mogą się wycofać bez podania przyczyny przy zachowaniu terminu. Warto dokładniej zapoznać uczestników/uczestniczki z procedurą zwrotu towaru, a szczególnie ze sposobami zwrotu płatności, w tym kosztów przesyłki.
4.	>65 lat	Uwaga jw.
5.	Osoby z niskim wykształceniem	Trener/trenerka powinni dokładnie omówić procedurę zwrotu towaru w sklepach internetowych na zasadzie odstąpienia od umowy oraz form zwrotu płatności oraz przedstawić proces składania reklamacji.
6.	Osoby o niskich dochodach	Uwaga jw.
7.	Osoby mieszkające na wsi	Uwaga jw.

VIII. PYTANIA DO ANKIETY BADAJĄCEJ PRZYROST KOMPETENCJI UCZESTNIKÓW SZKOLENIA

1. Prawa konsumenta, uregulowane w ustawach, dotyczą:
 - a) Tylko osób fizycznych
 - b) Przedsiębiorców i osób prowadzących indywidualną działalność gospodarczą
 - c) Osób fizycznych i przedsiębiorców.
2. Umowę na zakup towaru w Internecie uważa się za zawartą, gdy:
 - a) Konsument wpłaci należność za towar
 - b) Sprzedawca potwierdzi przyjęcie zamówienia
 - c) Sprzedawca wyśle wybrany przez klienta towar.
3. Klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny:
 - a) do 5 dni lub do roku, gdy sprzedawca nie informował klienta o jego prawach.
 - b) do 14 dni, a jeśli sprzedawca zaniedbał obowiązki informacyjne – do 12 miesięcy
 - c) do miesiąca po dokonaniu zakupu.
4. Sprzedawca musi zwrócić płatność klientowi za zwrócony towar i koszty dostawy w terminie:
 - a) 12 miesięcy
 - b) 10 dni
 - c) 14 dni.
5. Jeśli towar, również zakupiony w sieci ma wadę, konsument może składać reklamację, korzystając z:
 - a) Wyłącznie z gwarancji producenta, nie dłużej niż rok od daty zakupu

- b) Rękojmi i gwarancji
 - c) Nie ma możliwości reklamowania towaru kupionego przez Internet.
6. Z porad konsumenckich online można skorzystać między innymi na stronie:
- a) Stowarzyszenia Konsumentów Polskich
 - b) Narodowego Banku Polskiego
 - c) Fundacji Konsumentów

Poprawne odpowiedzi: 1a, 2b, 3b, 4c, 5b, 6a

IX. LISTA ZAGADNIENÍ OMÓWIONYCH NA SZKOLENIU

1. Prawa konsumenta w sieci.
2. Odstąpienie od umowy zawartej przez Internet.
3. Zasady zwrotu towaru i płatności w sklepie internetowym.
4. Instytucje pomagające w egzekwowaniu praw konsumenta, w tym świadczące porady online.

X. MATERIAŁY DYDAKTYCZNE DLA UCZESTNIKÓW

1. Prezentacja Power Point do wyświetlenia uczestnikom w czasie szkolenia
2. Prezentacja Power Point, z logo Unii Europejskiej i Funduszy Europejskich w wersji czarno-białej, do wydrukowania dla uczestników jako materiały.
3. Instrukcje do ćwiczeń dla uczestników w postaci plików tekstowych, jeśli jest potrzeba wydrukowania instrukcji

Ćwiczenie nr 1

Zakupy przez Internet

Obejrzyjcie fragmenty prezentacji od cz. 1 do cz. 5. <https://www.nbportal.pl/wiedza/prezentacje/moje-finanse/zakupy-przez-internet> .

Uwaga! Zgodnie z ustawą z dnia 30 maja 2014 roku o prawach konsumenta i późniejszymi zmianami termin odstąpienia od umowy zawartej na odległość wynosi obecnie 14 dni, a nie, jak wskazano w prezentacji – 10 dni.

Aktualny tekst jednolity ustawy został wprowadzony Obwieszczeniem Marszałka Sejmu RP z dn. 9.03. 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o prawach konsumenta (Dz. U. 2017 poz. 683).

Odpowiedzcie na pytania:

- Kogo nazywamy konsumentem?
- Co należy sprawdzić, kupując w sklepie internetowym?
- Kiedy zawieramy umowę na zakup w Internecie?
- Jakie są obowiązki informacyjne sprzedawcy? Jakie informacje musi podać sprzedawca klientowi sklepu?

Ćwiczenie nr 2

Odstąpienie od umowy zawartej na odległość

Przeczytaj artykuły o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy zawartej na odległość, w tym przez Internet.

<https://poradnikprzedsiębiorcy.pl/-odstapienie-od-umowy-zawartej-na-odleglosc>

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/>

Wyszukaj informacje:

- W jakim terminie klient może odstąpić od umowy bez podania przyczyny?
- Jakie informacje powinien podać klient, który decyduje się odstąpić od umowy?
- W jakim terminie klient powinien zwrócić zakupiony towar?
- W jakich sytuacjach prawo do odstąpienia od umowy jest ograniczone całkowicie lub częściowo?

Ćwiczenie nr 3

Zwrot płatności przy odstąpieniu od umowy

Na stronach

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/45,zakupy-w-internecie.html>

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/prawo-odstapienia-od-umowy/koszty/>

wyszukaj, kiedy i w jakiej formie sprzedawca musi zwrócić płatność klientowi za zwrócony towar i koszty dostawy.

Ćwiczenie nr 4

Prawa konsumenta w regulaminie sklepu internetowego

Wyszukaj regulamin dowolnego sklepu internetowego. Może to być sklep, z którego usług już korzystali lub chcieliby skorzystać. Wyszukuj zapisy, dotyczące:

- procedury złożenia zamówienia przez klienta
- sposobów dokonania płatności za towar
- zasad odstąpienia od umowy
- zwrotu towaru
- zwrotu płatności oraz kosztów dostawy przez sprzedawcę.

Przedstaw grupie zapisy w regulaminie sklepu, które zabezpieczają prawa konsumenta, związane z odstąpieniem od umowy oraz zwrotem towaru i zwrotem płatności.

Przykładowy regulamin sklepu:

<https://www.znak.com.pl/regulamin-ksiegarni-internetowej>

Ćwiczenie nr 5

Składanie reklamacji towaru zakupionego przez Internet

Zapoznaj się z zawartością zakładki „Reklamacje” na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/reklamacje/>

W zakładce „Reklamacje” znajdź informacje na temat:

- procedury składania reklamacji z tytułu rękojmi
- formy składania reklamacji
- kosztów reklamacji dla konsumenta
- okresu składania reklamacji w ramach rękojmi
- czasu gwarancji i terminu wykonania obowiązków gwaranta.

Ćwiczenie nr 6

Porady konsumenckie online

Sprawdź na poniższych stronach internetowych, gdzie i w jakiej formie możesz uzyskać pomoc instytucji powołanych do ochrony praw konsumentów. Zwróć uwagę na możliwość uzyskania porad online np. w Konsumenckim Centrum E-Porad lub na stronie Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.

<https://prawakonsumenta.uokik.gov.pl/pomoc/>

<http://porady.konsumenci.org/>

<http://www.federacja-konsumentow.org.pl/146.bezplatne-poradnictwo-i-pomoc-prawna.html>

Ćwiczenie nr 7

Europejskie Centrum Konsumenckie

Uwaga! W razie sporów polskiego konsumenta z zagranicznym sprzedawcą można skorzystać z pomocy Europejskiego Centrum Konsumenckiego, należącego do sieci Europejskich Centrów Konsumenckich (ECC-Net). Centrum wspiera konsumentów, którzy dokonali zakupów za granicą w krajach UE, w Norwegii lub Islandii lub kupowali w zagranicznych sklepach internetowych.

Przejrzyj zawartość strony internetowej <https://konsument.gov.pl/> i odszukaj informacje:

- Jak płacić za towary zakupione za granicą lub w zagranicznym sklepie internetowym?
- Jak składać reklamacje i dokonać zwrotu towaru zagranicznemu sprzedawcy?
- Jak złożyć skargę na działalność zagranicznego sprzedawcy?

4. Materiał typu „jeśli chcesz wiedzieć więcej”:

Bezpieczeństwo transakcji w sieci

<https://prokonsumencki.pl/jak-bezpiecznie-kupowac-w-internecie/>

<https://poradnikprzedsiebiorcy.pl/-bezpieczenstwo-zakupow-w-sieci-na-co-zwracac-uwage>

Scenariusz spotkania o bezpieczeństwie konsumenta w sieci

<http://tydzieninternetem.pl/bezpieczny-e-konsument/>

Portal Europejskiego Centrum Konsumentów z informacjami dla konsumentów w krajach UE, o ochronie praw konsumenckich w Polsce i UE, w tym dla kupujących w sieci.

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

Webinarium „Prawo odstąpienia od umowy”

<https://www.youtube.com/watch?v=7w4XoDPGY7c>

Rzecznik Finansowy www.rf.gov.pl

Rzecznik Praw Obywatelskich www.rpo.gov.pl



Scenariusz dostępny na licencji Creative Commons: Uznanie autorstwa 3.0. Polska. Pewne prawa zastrzeżone na rzecz Fundacji Rozwoju Społeczeństwa Informacyjnego i autorów. Zezwala się na dowolne wykorzystanie materiałów w tym utworów, tworzenia i rozpowszechniania ich kopii w całości lub we fragmentach, wprowadzania zmian i rozpowszechniania utworów zależnych – pod warunkiem zachowania niniejszej informacji licencyjnej i wskazania autorów oraz FRSI jako właścicieli praw do tekstu. Tekst licencji dostępny na stronie: <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/pl/>.