

Kilencedik lecke A tudatos fogyasztó és jogai

Tanári útmutató

A legtöbb ember azért nem kapja meg, amit akar, mert maga sem tudja, mit akar.

A tudatos vásárlói magaviselet segít a megfelelő pénzügyi döntések meghozásában, segít könnyebben elérni a célokat. Az önfegyelem fontos része a tudatos viselkedésnek, és segít meghatározni a valós szükségleteket. A tudatos fogyasztó ismeri a jogait és képes érvényre juttatni azokat. Ugyanakkor a tudatos fogyasztó többet jelent a tudatos vásárlásnál.

Személyes pénzügyekről a www.magyarmagnas.ro honlapon találhatóak írások.

Áttekintés

Döntések, döntések és újra döntések. Honnan tudjuk mi a jó döntés számunkra, mikor annyi lehetőség áll rendelkezésünkre?

A tudatos fogyasztó a vásárlását tervezéssel kezdi. Egy bizonyos elveken alapuló és rendszeresen használt vásárlási stratégia segíti a hatékonyabb vásárlást. Szó lesz a hasonlításokon alapuló vásárlásról, amely arra ösztönzi a tanulókat, hogy figyelmet fordítsanak az árakra, terméktulajdonságokra, garanciára és az üzlet/eladó politikájára. Ezenkívül foglalkozunk a különböző vásárlási módokkal: telefon, katalógus, internet, házalás.

Vásárláskor a fogyasztó különböző átverések, szélhámosságok célpontjává válhat. Az átverések mindig is léteztek, azonban a módszerek a technológiával párhuzamosan fejlődtek. A telemarketing és a becsapós internetes hirdetések miatt a vásárlók évente nagyon sok pénzt veszítenek.

Mit tehet egy fogyasztó az esetleges gondok, panaszok megoldása érdekében? A választ javaslatok formájában foglaltuk be a leckébe.

A lecke kitűnő lehetőség arra, hogy felhívjuk a tanulók figyelmét arra, hogy miért javasolt a magyar termékek választása (magyar vállalkozó támogatása, munkahelyek teremtése). Meg kell szoktassuk a tanulókat azzal a gondolattal, hogy nagy befolyásuk van a cégek életére azáltal, hogy tőlük termékeket vásárolnak – így a magyar cégekre is.

Átfogó cél

Összezsákolni a döntéshozatali folyamatot a hasonlításra alapuló vásárlási módszerrel; felismerni a közönséges csalásokat; útmutatót adni a panaszok megoldására. Tudatosítani a magyar termékek támogatásának fontosságát.

Konkrét célok

- A tanult döntéshozatali módszer használata minden vásárlás előtt
- Vásárolandó termékek tulajdonságainak listászerű összehasonlítása
- Lehetőségek felvázolása, felismerve az előnyöket és hátrányokat
- Gyakori csalások felismerése, megértése és kivédése
- Megérteni hogyan kell egy fogyasztói panaszt hatékonyan lebonyolítani
- Megérteni miért fontos nyilvántartást vezetni a vásárlásokról
- Megérteni miért fontos a magyar termékeket támogatni

Tanulói tevékenységek

9-1 Te mit választanál?

- A tanulók hozzanak képeket négy olyan különböző dologról, amit szívesen vásárolnak
- A tanulók töltsék ki a „Miért hozom ezeket a döntéseket” lapot

- Beszélgetés arról, hogy a személyes értékek és a viselkedés miként befolyásolja a fogyasztási szokásaink az öltözetet illetően. Ki a „divatember”?
- Beszélgetés arról, hogy a személyes értékek és a viselkedés miként befolyásolja a fogyasztási szokásaink az autót és lakást illetően

9-2 Gyakorold az összehasonlító vásárlást

- Felosztjuk a tanulókat csoportokra. Minden csoport kiválaszt egy tárgyat, amit megvásárol, az összehasonlító vásárlás módszerét használva
- Minden csoport készítsen egy döntéshozó logikai ábrát a vásárláshoz, bizonyos feltételeket
- A tárgy kiválasztása után a csoportok készítsenek egy táblázatot ami összehasonlítja a tárgy előnyeit és költségeit, valamint felméri és rangsorolja a vásárlásban használt kritériumokat(pl. milyen szükségletet elégít ki, mennyi munkát igényel elkészítése, milyen értéket képvisel)

9-3 Mit honnan lehet megvásárolni?

- Válassz ki egy olyan tárgyat, amit több helyről meg lehet vásárolni
- Információk beszerzése a tárgy különböző boltokból való vásárlását illetően

9-4 Fogyasztói problémák megoldása

- A tanulók döntsék el, hogy milyen megoldás illik legjobban a felsorolt fogyasztói gondokra
- A válaszok megbeszélése; a válaszok különbözhetnek, a tanuló helyzetértékelésétől függően
- Szerepjatek: a tanulók visszaviszik a hibás árut, vagy telefonon beszélnek panaszukról
- A tanulók írjanak egy panaszlevelet egy valódi vagy elképzelt probléma kapcsán.

9-5 Magyar termékek támogatása

- A tanulókat csoportra osztjuk. Minden csoport soroljon fel 10 magyar céget és ezek néhány termékét.
- Miért fontos magyar termékeket vásárolni? (magyar termelő segítése, munkahelyek teremtése, családok eltartása)
- Ha mindig magyar terméket vásárolunk éveken át, mi lesz az eredménye? (pl. a magyar vállalkozások a legfejlettebbek lesznek a KK európai térségben)
- Dilemmák - mi van, ha a magyar termék rosszabb minőségű vagy/és drágább? Ha nem nagy a különbség, valószínűleg a magyar termék mellett lehet dönteni.

9-6 Kvíz.

A vásárlás eldöntése

Amit *kívánok* vagy amire *szükségem* van?

- Okos vásárló kérdései
 - Mit akarok?
 - Milyen minőségre van szükségem?
 - Mennyit költhetek?
 - Hol fogok vásárolni?

Beszélgetés.

A vásárlás

- Mi befolyásolja a döntéseimet?
 - Értékek
 - Szükségletek
 - Források
 - Az illető tárgy viszonylagos fontossága számomra
 - Ki a sznob? Hogyan vásárol a sznob?
- A minőségről
 - Mi az?
 - Hogyan lehet észrevenni?
 - Mi a giccs?
- Az okos vásárló stratégiája
 - Tervezés
 - Költségvetés készítése
 - A különböző boltok előnyei és hátrányai
 - Érzelmi tényezők
- Összehasonlító vásárlás (minden termékre)
 - Ár
 - Jellemzők
 - Előnyök
 - Garancia
 - Üzleti politika (áru visszacserélése stb.)
- Összehasonlító vásárlás a gyakorlatban
 - Válassz egy tárgyat
 - Készíts egy lapot az összehasonlító vásárláshoz
 - Mutasd be a többieknek

Beszélgetés.

9-1 tevékenység.

Internetes tevékenység. A tanulók keressenek különböző termékleírásokat, tesztek, összehasonlításokat..

9-2 tevékenység.

9-3 tevékenység.

Amire figyelni kell

Postán, interneten való rendeléskor

- Nézz utána a cégnek, olvasd el a feltételeket
- Mi a termék teljes ára?
- Használj biztonságos böngészőt
- Személyes információkat a jelszót ne add ki másnak

Átverések, figyelmeztető jelek (telemarketing esetében és nemcsak):

- Nagy nyomást gyakorló vásárlási technikák
- Azonnali vásárlás melletti érvelés

Beszélgetés.

<ul style="list-style-type: none"> • Túlzottan jónak tűnő ajánlatok • Kockázat nélküli befektetés említése • Javaslat arra, hogy bizalom alapján vásárolj tőlük <p>Ilyenkor:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ne engedd magad rábeszélni bármire • Kérj írásban információt a termékről, szolgáltatásról • Ha valamit nem értesz pontosan, ne vedd meg • Ne higgy olyan „tanúságoknak”, amiket nem tudsz ellenőrizni • Ne adj meg személyes információkat • Ha kell, szakítsd meg a beszélgetést 	
<p>Becsapás elleni lépések</p> <p>Kétféle lehetséges gond</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hibás termék vagy szolgáltatás vásárlása • Átverés/beccsapás áldozata <p>Teendők</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papírok, adatok összegyűjtése • Panaszlevél írása az eladónak • Kapcsolatfelvétel a gyártóval • Fogyasztóvédelmi hivatal riasztása • Ügyvéd fogadása, perelés <p>Példák</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanulók saját tapasztalata • Ismerősök, rokonok tapasztalatai <p>Panaszlevél megírása</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hogyan kell megírni • Kinek kell elküldeni 	<p>Beszélgetés.</p> <p>Kutatás: beszélni különböző személyekkel, miként kezelték saját fogyasztói panaszukat.</p> <p>A tanulók videófelvételt készítenek vagy szerepjátékban eljátszák a panasztétel helyes és helytelen módját.</p> <p>9-4 tevékenység.</p>
<p>Hova lehet segítségért fordulni?</p> <p>www.efk.hu www.ofe.hu www.tudatosfogyaszto.hu www.fogyasztok.hu www.fogyasztovedelem.lap.hu www.dolceta.eu</p> <p>Erdélyben, a fentiekén kívül: www.anpc.ro www.protectia-consumatorilor.ro</p>	<p>Beszélgetés.</p> <p>Internetes tevékenység: a tanulók böngésszék az internetet és mondják el milyen érdekességet találtak.</p>
<p>Vedd a magyart!</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miért fontos támogatni a magyar termékeket? • Miért jó, ha a magyar cégek nőnek, erősödnek? 	<p>9-5 tevékenység.</p>
<p>Kilencedik leckéhez tartozó kvíz.</p>	<p>Kvíz.</p>

Fogalmak

Sznob - az előkelők szokásait, életmódját utánozó ember.

Giccs - A giccs egyszerű érzelmi, gondolati sablonokat, kliséket közvetítő termék, a fogyasztói kultúra része, a közhelyesség, sztereotípiák halmozása, túlzások, színesztézia (hatás többféle érzékre), az elvárásoknak való megfelelés eszközeivel hat. A giccs mindig igen érzelmes, és a legszentebb érzéseket akarja közvetíteni. A gond, hogy túlságosan könnyen juttat ezekhez az érzésekhez. Giccsek vásárlása nem ajánlott.

Tisztességtelen szerződés – olyan szerződés, amelyből csak a kereskedőnek származik előnye. Tisztességtelen feltételnek számít például, ha a szerződés úgy rendelkezik, hogy csak olyan árut vesznek vissza, amelyeknek sértetlen a csomagolása. Addig nem tudhatjuk, hogy hibás-e a termék, amíg ki nem csomagoltuk.

Jogszabály sorolja fel azokat az állításokat, amelyek minden esetben tisztességtelennek minősülnek:

- **Ingyenes ajánlat látszatának keltése:** A termék „ingyenes”, „díjtalan”, „térítésmentes”, vagy hasonló jelzőkkel való leírása, ha bármit fizetnünk kell a szállítás költsége mellett.
- **Gyógyító hatással kapcsolatos valótlan állítások:** Azt állítani, hogy a termékkel gyógyíthatók a betegségek vagy allergiás panaszok, amennyiben a terméknek ilyen hatása nincs.
- **„Teljes végkiárúsítás!”** Annak valótlan állítása, hogy a kereskedő felhagy a tevékenységével vagy üzlethelyiséget változtat.
- **„Csak önnek!”** Jogszabály által biztosított jogainkra (például kijavítás, vagy csere-jogosultság) vonatkozóan olyan látszat keltése, mintha az a kereskedő különleges ajánlata, és nem a jogszabály által rendelt kötelezettsége lenne.
- **„Különleges ajánlat, csak ma!”** A kereskedő hamis állítása azonnali döntéshozatalra való kényszerítésünket célozza, miszerint a termék csak korlátozott ideig kapható.
- **Csalogató reklám:** Felhívás a termék megvásárlására, ha a kereskedő tudja, hogy az értékesítéshez a várható igénynek megfelelő készlet nem áll rendelkezésre.
- **„Nyeremény!”** Gyanakodjon, ha reklámszórólapot kap, amely szerint „ön ingyen könyvet nyert!”. Tisztességtelen, ha valamit vásárolnia kell ahhoz, hogy igényt tarthasson „ingyen” nyereményére.
- **„Menj és vedd meg!”** Gyermeknek közvetlen felszólítása egy termék megvásárlására, vagy arra, hogy győzzék meg szüleiket a termék megvásárlásáról.

A megtévesztő kereskedelmi gyakorlatokon kívül az agresszív eladási technikák (zaklatás, kényszerítés, ideértve a fizikai kényszert) is tiltottak.

Forrás: www.fogyasztok.hu

Fogyasztói problémák megoldása

Minden alábbi helyzetre jelöld ki a szerinted helyes választ, és adj magyarázatot a választásodra.

- 1. Zsolt 10 hónapja vette új autóját, és már többször vitte el javítani ugyanazon ok miatt.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni x
 - Jogi lépés kezdeményezése - pereskedés

- 2. Emese súlyosan megsérült, miközben az új porszívóját próbálta beüzemelni.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés x

- 3. István egyre több telefonhívást kap egy cégtől, amelyik kozmetikai termékeket kínál, habár világosan megmondta nekik, hogy nem kér a termékekből.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni x
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

- 4. Dalma a helyi bevásárlóközpontban vásárolt, és mikor kijött, észrevette, hogy néhány termékre téves árat fizetett.**
 - Visszamenni a boltba x
 - Felhívni a céget
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

- 5. Álmosnak nemrég egy értesítése érkezett, ami figyelmezteti, hogy a hitelkártya havi törlesztését ki kell fizetnie. Álmos viszont már több hónapja visszafizette hitelkártyatartozását.**
 - Visszamenni a boltba
 - Felhívni a céget x
 - Fogyasztóvédelemhez fordulni
 - Jogi lépés kezdeményezése – pereskedés

Kvíz – kilencedik lecke

Igaz / hamis

1. h A “phishing” vagy adathalászat ellen az internethasználattal lehet védekezni.
2. h A legtöbb fogyasztói panasz jogi lépésekkel oldható meg.
3. i A tisztességtelen szerződés aláírása nem jelent jogi kötelezettséget a fogyasztóra.
4. h Az üzlethelyiségen kívüli értékesítés mindig átverés.
5. i A magyar termékek választása munkahelyeket teremt magyarok számára.

Válaszd ki a helyeset

6. Egy adott termékről a legmegbízhatóbb információforrás a D.

- A. reklám
- B. eladó
- C. a gyártó cég igazgatója
- D. termék címkéje

7. Fogyasztói panasz esetén a legelső dolog amit tenni kell D:

- A. Ügyvéd felkeresése
- B. Fogyasztóvédelmi hivatal felkeresése
- C. Levelet írni a cég székhelyére
- D. Visszatérni oda ahol a terméket vásároltad

8. A magyar gazdaságot és cégeket a legkönnyebben akkor támogatod, ha C:

- A. külföldi cégek termékét vásárolod
- B. magyar cég alkalmazottja leszel
- C. magyar cég termékét vásárolod
- D. nem emelsz jogos panaszt magyar termékek ellen

9. A tudatos fogyasztó vásárlás előtt B:

- A. megnézi mi je van a szomszédnak és ő is megveszi
- B. felméri szükségleteit
- C. próbálja kitalálni mire vágyik
- D. utánanéző a divatnak

10. Melyik példa az agresszív eladásra D:

- A. nem ajánlanak garanciát
- B. időhiányra való hivatkozás, sürgetés
- C. internetes termékbemutató
- D. személyes információk kérése