

Κέντρο Ανάπτυξης Εκπαιδευτικής Πολιτικής της ΓΣΕΕ

Γραμματεία Καταναλωτικού Κινήματος της ΓΣΕΕ



Εκπαιδευτικά προγράμματα της ΓΣΕΕ
για την ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ και την ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ



Προστασία Καταναλωτή

Βιβλίο δραστηριοτήτων



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΚΑΙ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ
επένδυση στην κοινωνία της γνώσης

ΥΠΟΥΡΓΕΙΟ ΠΑΙΔΕΙΑΣ, ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΘΡΗΣΚΕΥΜΑΤΩΝ
ΕΙΔΙΚΗ ΥΠΗΡΕΣΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ

Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης



ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ ΤΑΜΕΙΟ

Αθήνα
2011

Πράξη

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΓΙΑ ΤΟ ΑΝΘΡΩΠΙΝΟ ΔΥΝΑΜΙΚΟ ΤΟΥ ΙΔΙΩΤΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ

Άξονες Προτεραιότητας: 7 και 8

Υποέργο 1ο

Συνδικαλιστική Εκπαίδευση, Προγράμματα για την Κοινωνική Οικονομία και τα Δικαιώματα του Καταναλωτή, Εσωτερική Αξιολόγηση Πράξης, Νέο Εκπαιδευτικό Υλικό

Ενέργεια 9η

ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ

Πηγές – Κείμενα (Εκπαιδευτικών Ταινιών και Παρουσιάσεων)

- Dolceta (Εκπαιδευτική πλατφόρμα της ΕΥ για θέματα Καταναλωτή) www.dolceta.eu
- Ιστοσελίδα Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή ΥΠΑΝ, www.efpolis.gr
- Δελτία Τύπου Γενικής Γραμματείας ΕΣΥΕ, www.statistics.gr
- Κώστας Λαμπρόπουλος, Οικονομολόγος Δρ
- Γιάννης Βαρουφάκης, Καθηγητής Πανεπιστημίου Αθηνών (Ταινοθήκη της Εργασίας, αρ.24)
- Γνώμη με αριθμό 201/27-8-2008 της Οικονομική & Κοινωνική Επιτροπή της Ελλάδας
- Solomon, Bamossy, Askegaard, Hogg, Consumer Behaviour: A European Perspective, 3rd edition, από <http://dpms.csd.auth.gr> παρουσιάσεις από το μάθημα Συμπεριφορά Καταναλωτή, www.eap.gr

Έρευνα – Αναζήτηση, μελέτη και μετάφραση πηγών

- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

Οργάνωση της ύλης - Διαμόρφωση δομής εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων

- ο Νίκος Παϊζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,
- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

Επμέλεια περιεχομένου εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων

- ο Νίκος Παϊζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,
- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

Επεξεργασία και μορφοποίηση φύλλων εργασίας – Ψηφιοποίηση εκπαιδευτικού υλικού

- ο Νίκος Παϊζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,
- ο Ιωάννα Μαμούχα, Οικονομολόγος MSc Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού ΟΠΑ, στέλεχος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ

Επμέλεια περιεχομένου ασκήσεων - κειμένων

- ο Νίκος Παϊζης, Μαθηματικός – Ερευνητής, Επιστημονικός Σύμβουλος ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ,

με ιδέες και προτάσεις από τους:

- ο Αϊντα Αρβανιτάκη, στέλεχος Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας
- ο Κωνσταντία Ζωγάκη, στέλεχος Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας
- ο Αναστασία Χατζηπαύλου, στέλεχος Ένωσης Εργαζομένων Καταναλωτών Ελλάδας

Δημοσιοποίηση

ΑΘΗΝΑ, ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2011

ISBN: 978-960-99478-6-2

Copyright: ΚΕΝΤΡΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΠΟΛΙΤΙΚΗΣ της Γ.Σ.Ε.Ε. (ΚΑΝΕΠ/ΓΣΕΕ)

Διεύθυνση: 3^η Σεπτεμβρίου 36, 10432 Αθήνα

Τηλ.: 210 5218700, Fax: 210 5218754

Email: kanep@otenet.gr, Ιστότοπος: www.kanep-gsee.gr

Παραγωγή - Εκτύπωση

ΚΑΜΠΥΛΗ Adv.

Διεύθυνση: Αντιγόνης 60, Αθήνα

Τηλ.: 210 5156820, Fax: 210 5156811

Προστασία Καταναλωτή

Βιβλίο Δραστηριοτήτων

Ονοματεπώνυμο εκπαιδευμένου / -ης :



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Εισαγωγικά

Η σημασία και η λειτουργία του προγράμματος	σελ	7
---	-----	---

Μέρος Α

Συνοπτική περιγραφή των εκπαιδευτικών συναντήσεων	σελ	10
---	-----	----

Μέρος Β: Οι εκπαιδευτικές συναντήσεις

1η Συνάντηση: Ακρίβεια και φτώχεια	σελ	17
2η Συνάντηση: Δείκτης Τιμών Καταναλωτή	σελ	35
3η Συνάντηση: Καταναλώνω – Κατανάλωση	σελ	63
4η Συνάντηση: Συμπεριφορά Καταναλωτή	σελ	79
5η Συνάντηση: Ο Νόμος 2251/94	σελ	95
6η Συνάντηση: Εμπορικές πρακτικές	σελ	129
7η Συνάντηση: Ο Νόμος 2251/94 – Διαφήμιση	σελ	145
8η Συνάντηση: Επίλυση Διαφορών	σελ	157
9η Συνάντηση: Ενώσεις καταναλωτών	σελ	187



Εισαγωγικά

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα **Προστασία Καταναλωτή** αποτελεί το εισαγωγικό πρόγραμμα των **Προγραμμάτων για την Κοινωνική Οικονομία και τα Δικαιώματα του Καταναλωτή**, που ευαισθητοποιεί και εξοικειώνει τα στελέχη των Εργατικών Κέντρων της χώρας με το νομοθετικό πλαίσιο που προστατεύει τα δικαιώματα των καταναλωτών.

Σκοπός του προγράμματος είναι η γνωριμία των εργαζομένων, των μελών και των στελεχών του συνδικαλιστικού κινήματος, με μαθησιακά αντικείμενα που κρίνονται πλέον απαραίτητα για την ανάπτυξη του καταναλωτικού κινήματος στη χώρα μας, αλλά και η προετοιμασία τους για να παρακολουθήσουν το επόμενο εκπαιδευτικό πρόγραμμα, που αναφέρεται στην **Κοινωνική Οικονομία**.

Στόχος του προγράμματος για τους εργαζόμενους, τα μέλη και τα στελέχη του συνδικαλιστικού κινήματος της χώρας μας είναι:

- να γνωρίσουν, σε εισαγωγική μορφή, **μαθησιακά αντικείμενα** που αφορούν: τις αρχές τα δικαιώματα και τους τρόπους αντιμετώπισης αθέμιτων εμπορικών πρακτικών που μπορούν να συναντήσουν στην καθημερινότητα των συναλλαγών τους.
- να αποκτήσουν **βασικές δεξιότητες** ανάλυσης και σύνταξης κειμένου, χειρισμού αριθμητικών βάσεων δεδομένων, στρατηγικού σχεδιασμού και λήψης αποφάσεων.
- να αποκτήσουν ουσιαστικές **ικανότητες, στάσεις και αξίες** που κρίνονται απαραίτητες για την αναβάθμιση της συνδικαλιστικής δράσης στο σύγχρονο οικονομικο-κοινωνικό περιβάλλον και στηρίζονται στην αξιοποίηση της Δυναμικής της Ομάδας, των τεχνικών επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης και κυρίως στη συλλογική έκφραση και δράση.

Ο/η εκπαιδευόμενος/η με την αποφοίτησή του/της από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, θα έχει :

- εμβαθύνει σε ικανό αριθμό νομικών κειμένων που αφορούν στην προστασία του Καταναλωτή,
- ασκηθεί με δραστηριότητες που πραγματοποίησε Ατομικά, ή ως μέλος Ομάδας,
- θα έχει διατρέξει σημαντικό αριθμό κειμένων, στατιστικών στοιχείων και πηγών σε βασικά μαθησιακά αντικείμενα της αγωγής καταναλωτή.

Οι εκπαιδευόμενοι στο πρόγραμμα «**Προστασία Καταναλωτή**» **αξιολογούνται** συνολικά και με την **επιτυχημένη** (αξιολόγηση γνώσεων και δεξιοτήτων) και **επαρκή** (παρουσία) **φοίτησή τους** αποκτούν σχετικό **Πιστοποιητικό Εκπαίδευσης** της Δια Βίου Μάθησης.



Μέρος Α

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΩΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΣΥΝΑΝΤΗΣΕΩΝ



Συνάντηση 1η

Ακρίβεια και φτώχεια

Δραστηριότητες

- 1η. Γνωριμία και συνεργασία των μελών της ομάδας.
- 2η. Η κατανάλωση και τα εργασιακά και ανθρώπινα δικαιώματα.
- 3η. «Ακρίβεια 2008», ΟΚΕ Γνώμη 201 Ενότητα 4η (μελέτη πηγών).
- 4η. Μεγάλα προβλήματα της οικονομίας – Φτώχεια (εκπαιδευτική ταινία).

Συνάντηση 2η

Δείκτης Τιμών Καταναλωτή

Δραστηριότητες

- 5η. Ακρίβεια 2008», ΟΚΕ Γνώμη 201 Ενότητα 5η (μελέτη πηγών).
- 6η. Συγκρίσεις τιμών σε βασικά προϊόντα (Βερολίνο – Θεσσαλονίκη).
- 7η. Ανάλυση των βασικών εννοιών του Δείκτη Τιμών Καταναλωτή.
- 8η. Διακύμανση Εναρμονισμένου Δείκτη Τιμών Καταναλωτή.
- 9η. Εθνικός & Ευρωπαϊκός Εναρμονισμένος Δείκτης Τιμών Καταναλωτή.

Συνάντηση 3η

Καταναλώνω - Κατανάλωση

Δραστηριότητες

- 10η. Το θεσμικό καθεστώς διαμόρφωσης τιμών.
- 11η. Καταναλώνω/Κατανάλωση – Δικαίωμα/Ανάγκη.
- 12η. Ελέγχοντας τα μηνιαία Έσοδα και Έξοδά μου.
- 13η. Αποτελεσματικός χειρισμός προϋπολογισμού.



Συνάντηση 4η

Συμπεριφορά Καταναλωτή

Δραστηριότητες

- 14η. Καταναλωτικά πρότυπα (εργαστήρι δεξιοτήτων).
- 15η. Συμπεριφορά καταναλωτή.
- 16η. Το προφίλ του Έλληνα καταναλωτή (ερευνητική προσέγγιση).
- 17η. Διαμόρφωση σχεδίου δράσης για την προστασία του καταναλωτή (εργαστήρι δεξιοτήτων).

Συνάντηση 5η

Ο Νόμος 2251/94

Δραστηριότητες

- 18η. Αξιολόγηση της πορείας που διανύσαμε (Focus Group).
- 19η. Η δομή και τα μέρη του Νόμου 2251/1994.
- 20η. Γενικά περί Συμβάσεων
- 21η. Ειδικοί και γενικοί όροι σύμβασης – Καταχρηστικοί όροι.
- 22η. Ασφάλεια προϊόντων και υπηρεσιών.
- 23η. Κοινοποιήσεις μη ασφαλών προϊόντων από το κοινοτικό σύστημα RAPEX

Συνάντηση 6η

Εμπορικές πρακτικές

Δραστηριότητες

- 24η. Αθέμιτες Εμπορικές Πρακτικές.
- 25η. Κατηγοριοποίηση περιπτώσεων εμπορικών πρακτικών.
- 26η. Μελέτη περιπτώσεων εμπορικών πρακτικών.
- 27η. Εμπορία από απόσταση.
- 28η. Αγορές στο Διαδίκτυο – Πλεονεκτήματα και κίνδυνοι.

Συνάντηση
7η

Ο Νόμος 2251/94 - Διαφήμιση

Δραστηριότητες

- 29η. Προβολή «ευφυών» μηνυμάτων.
- 30η. Αποκωδικοποίηση οπτικοακουστικού διαφημιστικού μηνύματος.
- 31η. Ο Νόμος 2251/1994 - Διαφήμιση.
- 32η. Παραβίαση των κανόνων για τη διαφήμιση.

Συνάντηση
8η

Επίλυση Διαφορών

Δραστηριότητες

- 33η. Επίλυση διαφορών – Υποβολή Παραπόνου.
- 34η. Συντάσσοντας μια επιστολή προειδοποίησης (μελέτη περίπτωσης).
- 35η. Επίλυση διαφορών – Υποβολή Καταγγελίας.
- 36η. Συντάσσοντας μια καταγγελία (μελέτη περίπτωσης).
- 37η. Φιλική επίλυση διαφορών.
- 38η. Διαμεσολάβηση Ανεξάρτητης Αρχής (παιχνίδι ρόλων).

Συνάντηση
9η

Ενώσεις καταναλωτών

Δραστηριότητες

- 39η. Ο ρόλος των Ενώσεων Καταναλωτών.
- 40η. Οι δομές της ΓΣΕΕ για την προστασία του καταναλωτή.
- 41η. Σήμανση Εταιρικής Κοινωνικής και Καταναλωτικής Υπευθυνότητας .
- 42η. Απολογισμός και αξιολόγηση του προγράμματος.



Γραμματεία Καταναλωτικού Κινήματος
ΓΣΕΕ

Φωτογραφία Εξώφυλλου:
«Πως θα προστατευτούμε από τις αθέμιτες εμπορικές πρακτικές»
Γενική Γραμματεία Καταναλωτή
Υπουργείο Ανάπτυξης (2008)



Κέντρο Ανάπτυξης
Εκπαιδευτικής Πολιτικής
της ΓΣΕΕ

3^{ης} Σεπτεμβρίου 36, 10432 ΑΘΗΝΑ
Τηλέφωνο: 210 – 52 18 700, Φαξ: 210 – 52 18 754
Email: kanep@otenet.gr
Ιστοσελίδα: www.kanep-gsee.gr



Ευρωπαϊκή Ένωση
Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο



Με τη συγχρηματοδότηση της Ελλάδας και της Ευρωπαϊκής Ένωσης

