

PROJEKT **Dolceta** - prezentacja



Anna Dąbrowska
Anna Zbierzchowska,
Szkoła Główna Handlowa



CZYM JEST DOLCETA?

DOLCETA - ONLINE CONSUMER EDUCATION

DOLCETA - interaktywny środek służący przekazywaniu informacji, porad i szkolenia dla konsumentów w Unii Europejskiej.

Cel – edukacja konsumentów – porównanie ofert, ochrona własnych praw konsumenckich.

Odbiorcy: konsumenci, instytucje zajmujące się edukacją na różnych poziomach nauczania i stosujące różne formy, w tym e-edukację.



PARTNERZY PROJEKTU DOLCETA

- Projekt powstał na zlecenie **Dyrekcji Generalnej ds. Zdrowia i Ochrony Konsumentów (DG SANCO)** przy wsparciu **Komisji Europejskiej** i współpracy partnerów z wszystkich krajów członkowskich Unii.
- Koordynator projektu - **EUCEN, European Universities Continuing Education Network**, największa, europejska, multidyscyplinarna sieć uniwersytetów oferujących kształcenie ustawiczne.
- Uczestnicy - **27 krajów członkowskich Unii Europejskiej**
- W Polsce partnerem w projekcie **DOLCETA** i koordynatorem jest **Szkoła Główna Handlowa**.
- **Kierownik projektu: Anna Zbierzchowska**



UCZESTNICY



- België
- Belgique
- Bulgaria
- Česká republika
- Danmark
- Deutschland
- Eesti
- Ελλάδα
- España
- France
- Ireland
- Italia
- Κύπρος
- Latvija
- Lietuva
- Luxembourg
- Magyarország
- Malta
- Nederland
- Österreich
- Polska
- Portugal
- România
- Slovensko
- Slovenija
- Suomi
- Sverige
- United Kingdom



Financed by the European Commission



Managed by EUCEN

POLSKI ZESPÓŁ DOLCETY

- **Szkoła Główna Handlowa** – partner reprezentujący Polskę i instytucja koordynująca prace w ramach projektu **DOLCETA**.
- **Zespół koordynujący z ramienia SGH**
- **Stowarzyszenie Konsumentów Polskich (SKP).**
- **Centralny Ośrodek Doskonalenia Nauczycieli (CODN).**
- **Szkoła Główna Gospodarstwa Wiejskiego**
- **Współpraca** - specjaliści z Polskiego Komitetu Normalizacyjnego, UOKiK, UKiE, ECK.



- **interaktywna platforma komunikacji z konsumentami w krajach UE** i stanowi nowoczesne uzupełnienie działań edukacyjnych w zakresie kształcenia ustawicznego i kształcenia na odległość,
- **moduły** - zawierają materiały edukacyjne w formie interaktywnych zajęć dostępnych online,
- **Interaktywne ćwiczenia, quizy, testy, praktyczne przykłady, odsyłacze do stron internetowych,**
- koncepcja każdego modułu, układ zagadnień opracowywane przez **zespół ekspertów na szczeblu unijnym,**
- treści muszą być dostosowane do **warunków prawnych oraz do realiów ochrony konsumentów** w danym kraju.



**Domagaj się swoich praw.
Bądź poinformowany.
Działaj odpowiedzialnie!**



PROJEKT DOLCETA – OBSZARY PRAKTYCZNEGO WYKORZYSTANIA

- **Moduł 1: Prawa konsumenta** - zawiera sekcje: Umowa sprzedaży; Oznaczanie cen; Sprzedaż na odległość; Reklama; Bezpieczeństwo produktów i usług; Rozstrzygnięcie sporów; Wspólny Rynek.
- **Moduł 2: Usługi finansowe** - zawiera sekcje: Budżet domowy; Kredyt konsumencki; Kredyt hipoteczny; Rachunek bieżący; Płatności gotówkowe; Inwestycje.
- **Moduł 3: Bezpieczeństwo konsumenta** – zawiera sekcje: Bezpieczne korzystanie z produktów; Twoje bezpieczeństwo.
- **Moduł 4: Sekcja dla nauczycieli** – obejmuje zagadnienia: Zarządzanie finansami; Bezpieczeństwo i zdrowie konsumentów; Odpowiedzialny konsument; Usługi.



Moduły

- **Moduł 5: Zrównoważona konsumpcja** - zawiera sekcje: Jedzenie i picie; Atrakcyjny wygląd; Dom i ogród; Zrównoważony transport.
- **Moduł 6: Usługi świadczone w interesie ogólnym** - sekcje: Energia, Telekomunikacja; Transport; Usługi pocztowe; Woda i ścieki.
- **Moduł 7: Edukacja finansowa – narzędzia dla nauczycieli;**
- **W przygotowaniu: Moduł 8: Bezpieczeństwo żywności.**



Sekcja dla nauczycieli



Edukacja
konsumentka



Edukacja finansowa



Zrównoważona
konsumpcja

Domagaj się swoich praw. Bądź poinformowany. Działaj odpowiedzialnie!



Prawa konsumenta



Usługi (m.in.: energia,
transport, usługi
telekomunikacyjne)



Bezpieczeństwo
produktów



Zrównoważona
konsumpcja



Usługi finansowe



DOLCETA to finansowany przez Komisję Europejską, ciągle rozwijany projekt edukacji konsumenckiej online, w który zaangażowane jest 27 państw członkowskich Unii Europejskiej. W ramach projektu DOLCETA dostępne są różne moduły, a każdy z nich prezentuje inną problematykę przydatną konsumentom UE.





Moduł "Prawa konsumenta"

Witaj w programie "Dolceta"

W tym module znajdziesz 8 sekcji, które ułatwią ci zapoznanie się z zagadnieniami dotyczącymi praw konsumenta. W każdej z nich znajdziesz artykuły objaśniające, przykłady oraz quizy mające na celu sprawdzenie, jak dobrze rozumiesz daną problematykę. W każdej sekcji umieszczono również linki do stron internetowych pozwalające na pogłębienie wiedzy z danego zakresu.

Możesz wybierać sekcje zarówno pod kątem tematyki, która cię interesuje lub poprzez wyszukiwarkę zamieszczoną na stronie.

Umowa sprzedaży

Podpisanie przez konsumenta umowy sprzedaży pociąga za sobą określone konsekwencje. Jakie przepisy cię ochronią? W jakich sytuacjach sprzedawca ma obowiązek się do nich zastosować? Jakie obowiązki wynikają dla ciebie z takiej umowy?

Oznaczanie cen

Ceny dóbr i usług muszą być w czytelny i łatwo dostępne dla konsumentów. Jakie zasady obowiązują sprzedawców przy ustalaniu i prezentowaniu cen?

Sprzedaż na odległość

Zakup przenośnego komputera w Kanadzie, mebli w Maroku, książek w Indonezji, zasięgnięcie informacji w banku danych instytucji australijskiej, rezerwacja miejsca na koncercie lub biletu lotniczego, przysyłanie plików i oprogramowania... Wszystko to jest możliwe dzięki formie sprzedaży, często określanej jako sprzedaż na odległość. Jakie przepisy stosuje się przy tego rodzaju sprzedaży? Jakie wiąże się z tym ryzyko? Co to jest społeczeństwo informacyjne?

Reklama

W radiu, w gazetach, czasopiśmie, na murach naszych miast, w telewizji, w kinie, w Internecie... Reklama jest wszędzie. Jakie przepisy regulują działania w zakresie reklamy?

Bezpieczeństwo produktów i usług

Kupując produkt lub usługę, słusznie oczekujesz, że będą one bezpieczne. Jakie przepisy gwarantują to bezpieczeństwo?

Rozstrzygnięcie sporów

Kupiłeś nowy telewizor, ale w domu okazuje się, że nie działa on tak, jak powinien; zamówiłeś przez Internet książki z Niemiec i nigdy ich nie otrzymałeś; dostałeś fakturę na niezwykle wysoki rachunek za telefon komórkowy; zarezerwowałeś wczasy, które okazały się nie być takie, jak to opisano w ulotce reklamowej. Co możesz zrobić? Jak rozwiązywać problemy konsumenckie? Co zrobić, jeśli twoje prawa nie są respektowane?

Wspólny Rynek

Wyobraźmy sobie możliwość w pełni swobodnego korzystania z usług, np. opieki medycznej w innym kraju oraz swobodnego zakupu i przewozu dowolnych towarów, a wszystko to bez żadnych dodatkowych kosztów czy innego rodzaju niedogodności. Taki stan rzeczy jest jak najbardziej możliwy i dostępny dla wszystkich konsumentów w obrębie Unii Europejskiej. Korzyści płynące ze Wspólnego Rynku są udziałem wszystkich obywateli UE, od Portugalii po Finlandię. Ta sekcja przedstawia Wspólny Rynek i możliwości, jakie stwarza on dla zakupu produktów i usług w innych państwach (...)

Zagadnienia szczególne

Ta część zawiera informacje dotyczące zagadnień szczególnych, z punktu widzenia ochrony konsumenta; na co powinieneś uważać przy okazji sprzedaży bezpośredniej, wątpliwych praktyk sprzedaży, sprzedaży promocyjnej, znakowania produktów i certyfikacji, loterii i konkursów, ochrony prywatności (ochrona danych) oraz handlu transgranicznego.



Moduł "Usługi finansowe"

Witaj w programie "Dolceta"

W tym module znajdziesz informacje oraz porady dotyczące usług finansowych. W każdej z sześciu sekcji znajdują się teksty objaśniające, praktyczne przykłady oraz testy sprawdzające zrozumienie danej tematyki. W każdej sekcji umieszczone zostały również linki do stron internetowych pozwalające na pogłębienie wiedzy z danego zakresu.

Tematyka poszczególnych sekcji:

- ▶ Budżet domowy
- ▶ Rachunek bieżący
- ▶ Płatności gotówkowe
- ▶ Kredyt konsumencki
- ▶ Kredyt hipoteczny
- ▶ Inwestycje

Aby wybrać dany temat, kliknij na jeden z powyższych linków lub wybierz temat z menu po lewej stronie.



1 Budżet domowy

Każdego miesiąca z trudem wiążesz koniec z końcem, jesteś tak bardzo zadłużony, że nie wiesz już co robić, chciałbyś wyjechać na wakacje, ale nie wiesz czy jest to rozsądne biorąc pod uwagę finanse, chciałbyś lepiej kontrolować swoje wydatki... Celem tego kursu jest udzielenie Ci paru porad jak zarządzać, planować oraz kontrolować twój budżet.

2 Rachunek bieżący

Na pewno go masz! Ale co wiesz na temat jego funkcjonowania? Procedury związane z otwieraniem i zamykaniem, miesięczne wyciągi, debet, czekowy cykl rozliczeniowy... Po zakończeniu tego kursu na pewno będziesz wiedzieć znacznie więcej na temat rachunku bankowego!

3 Płatności gotówkowe

Gotówka, karty bankowe, czeki, pieniądź elektroniczny, stałe zlecenie... chociaż te sposoby regulowania zobowiązań brzmią znajomo, ile naprawdę wiesz na temat zasad jakimi się rządzi, regulacji i ryzyka?

4 Kredyt konsumencki

Planujesz zakup wymarzonego samochodu, chciałbyś wybrać się w egzotyczną podróż z okazji Twoich urodzin... ale nie masz wystarczająco dużo pieniędzy i zastanawiasz się nad wzięciem pożyczki lub zaciągnięciem kredytu. Czy pożyczanie pieniędzy jest rozsądne, jeżeli tak, to gdzie możesz uzyskać kredyt, jaki rodzaj wybierzesz, ile będzie kosztować Cię kredyt, jak możesz go spłacać... jest tyle pytań! Ten kurs pomoże Ci znaleźć odpowiedzi.

5 Kredyt hipoteczny

Zakup mieszkania lub domu to ogromne obciążenie. Ten rodzaj wydatku zwykle wymaga zaciągnięcia kredytu hipotecznego na wiele lat. Kurs "Kredyty hipoteczne" wskaże ci, jakie pytania zadawać, aby wybrać jak najkorzystniejszy kredyt.

6 Inwestycje

Masz trochę oszczędności i chciałbyś je zainwestować, ale nie wiesz w co: rachunek oszczędnościowy, obligacje, akcje, ubezpieczenie na życie... Chciałbyś dowiedzieć się trochę więcej na temat opodatkowania tych inwestycji, chciałbyś zainwestować "etycznie"... Ten kurs pozwoli Ci zapoznać się z rodzajami inwestycji, jak również dokonać wyboru inwestycji biorąc pod uwagę Twoje możliwości i potrzeby.

MODUŁ 3 „BEZPIECZEŃSTWO PRODUKTÓW”



Bezpieczne korzystanie z produktów

Jednym z celów polityki konsumenckiej realizowanej przez Unię Europejską jest zapewnienie konsumentom bezpieczeństwa w korzystaniu z produktów kupowanych w każdym z krajów członkowskich. Dlatego konsumenci w tym module mogą zapoznać się z jednej strony z (...)



Twoje bezpieczeństwo

Dom, praca, ogród, droga, leki powinny nam się kojarzyć z bezpieczeństwem. Nasze bezpieczeństwo zależy także od wiedzy konsumenckiej. Warto zapoznać się z treścią poniższych sekcji, żeby poznać przyczyny zagrożeń oraz jak należy reagować w konkretnych sytuacjach, (...)



[Wypełnij ankietę](#)
[Góra strony](#)
[Zmień kraj](#)
[Strona główna - Polska](#)
[Zespół redakcyjny](#)
[Klauzula prawna](#)

© Unia Europejska 2005-2010





Moduł "Edukacja konsumencka"

Witaj w programie "Dolceta"

Moduł ten obejmuje zagadnienia związane z prowadzeniem edukacji konsumenckiej na różnych poziomach nauczania, w ramach edukacji formalnej i nieformalnej.

Jest adresowany do nauczycieli, szkoleniowców, specjalistów z zakresu edukacji konsumenckiej, organizacji konsumenckich i edukacyjnych oraz do konsumentów, którzy chcą pogłębić i sprawdzić swoją wiedzę. Na wstępie zaprezentowano wspólną, europejską koncepcję, która pozwoli odpowiedzieć na podstawowe pytania:

Po co? Jak? Czego? Kogo? Gdzie? – nauczać, prowadzić edukację konsumencką.

Problematyka zasadnicza obejmuje obszary tematyczne ukierunkowane na edukację konsumenta w zakresie:

1. Zarządzanie finansami.
2. Bezpieczeństwo i zdrowie konsumentów.
3. Odpowiedzialny konsument.
4. Usługi.

Zagadnienia te są opracowane w formie scenariuszy lekcji, do których dołączone są **narzędzia edukacyjne, ćwiczenia oraz testy sprawdzające** stanowiące pomoc dla nauczyciela. W każdym scenariuszu umieszczono również **linki do stron internetowych** pozwalające na pogłębienie wiedzy z danego zakresu.

- Wstęp do edukacji konsumenckiej
- **Zarządzanie finansami**
- Bezpieczeństwo i zdrowie konsumentów
- Odpowiedzialni konsumenci
- Usługi

MODUŁ 5 „ZRÓWNOWAŻONA KONSUMPCJA”

Zrównoważona konsumpcja

Grupa wiekowa

Zasoby

Zmiany klimatyczne

Gospodarka odpadami

Styl życia

Oznakowanie

Dla rodziców

Kącik nauczyciela

Quiz



Jedzenie i picie

W sekcji „Jedzenie i picie” zastanowimy się skąd pochodzi żywność, jak przygotowujemy jedzenie oraz jaki wpływ mają wszystkie powyższe czynniki na zrównoważoną konsumpcję.



Atrakcyjny wygląd

W tej sekcji zastanowimy się, co to znaczy wyglądać atrakcyjnie i jednocześnie zachowywać się w sposób odpowiedzialny wobec środowiska i społeczeństwa.



Dom i ogród

Sekcja ta ma na celu przedstawienie w jaki sposób gospodarstwa domowe wpływają na środowisko i jak możemy ograniczyć negatywny wpływ naszych działań na otoczenie.



Zrównoważony transport

Jak podróżować tanio, ekologicznie i wygodnie? Znajomość odpowiednich zasad pozwoli ci wdrożyć koncepcję zrównoważonego transportu w życie.

Przesłanki rozwoju zrównoważonego



Szybki wzrost gospodarczy dokonujący się w drugiej połowie XX wieku, postępujące procesy industrializacji i urbanizacji poszczególnych krajów i regionów, postęp techniczny w sferze produkcji, a także w sferze konsumpcji spowodowały znaczący wzrost poziomu życia i zamożności społeczeństw. Był to jednak wzrost bardzo nierównomierny, dotyczył ok. 20% ludności świata, głównie mieszkańców krajów gospodarczo rozwiniętych.

Zrównoważona konsumpcja – aspekt rozwoju zrównoważonego



Zasady i założenia (podręcznik) Zrównoważonego Ubezwzględniła na regulacje określonych podjęci działań wynikających z braku podanych obszarów (wymiarów), tworzą przesłanki zrównoważonej konsumpcji. Więcej... Potrzeby ekonomiczne obejmują: usługi; potrzeby gospodarstw domowych; rozwój przemysłu; rozwój rolnictwa; efektywne wykorzystanie pracy. Potrzeby społeczne obejmują: równość; wsobdecydowanie. (...) [Więcej...](#)

Koncepcja modułu "Zrównoważona konsumpcja"



W module Zrównoważona konsumpcja konsumenci znajdują szeroki odpowiedź na pytania związane z koncepcją rozwoju zrównoważonego, które pozwolą lepiej zrozumieć jego cele i zasady oraz możliwości praktycznej realizacji.

Wypełnij ankietę

Góra strony

Zmień kraj

Strona główna - Polska

Zespół redakcyjny

Klauzula prawna



MODUŁ 6 „USŁUGI ŚWIADCZONE W INTERESIE OGÓLNYM”



Usługi (m.in.: energia, transport, usługi telekomunikacyjne)

Quiz



Energia



Usługi
telekomunikacyjne



Transport



Usługi pocztowe



Woda i ścieki





Polish flag Dolceta-Polska Wybierz kraj Szukaj

Edukacja finansowa

[Grupa wiekowa](#) [Przedmioty](#) [Quiz](#)



Dochody / wydatki



Oszczędzanie /
Inwestowanie



Pożyczanie



Ubezpieczanie

Wprowadzenie

Czemu służy edukacja finansowa?

Jak powinna wyglądać edukacja finansowa?

Co powinna obejmować edukacja finansowa?

Teksty uzupełniające

- Banki
- Pieniądz
- Budżet domowy
- Karty płatnicze
- Finanse społeczne
- Inflacja
- Fundusze inwestycyjne
- Pożyczki studenckie
- Ryzyko
- Ubezpieczenia
- Reklamagje



Sekcja dla nauczycieli

- **Wstęp do edukacji konsumenckiej - Po co? Jak? Czego? Kogo? Gdzie? nauczać, prowadzić edukację konsumencką.**
- **Problematyka zasadnicza obejmuje obszary tematyczne ukierunkowane na edukację konsumenta w zakresie:**
 - **Zarządzanie finansami.**
 - **Bezpieczeństwo i zdrowie konsumentów.**
 - **Odpowiedzialny konsument**
 - **Usługi**



Sekcja dla nauczycieli

- Została opracowana z myślą o osobach prowadzących edukację konsumencką na różnych poziomach nauczania.
- Zastosowano w niej **Model Edukacji Konsumenckiej Zorientowanej na Kompetencje**, co jest zgodne z zaleceniem Parlamentu Europejskiego.
- Kompetencje, które powinni rozwijać uczniowie-konsumenci, mogą dotyczyć różnych dziedzin istotnych dla niego jako **członka gospodarstwa domowego**, czy jako **członka społeczeństwa konsumpcyjnego**.



Sekcja dla nauczycieli

- Dla każdego z obszarów opracowano **scenariusze lekcji** wraz z **narzędziami edukacyjnymi** (testy sprawdzające, krzyżówki, tematy do dyskusji itp., odsyłacze do dodatkowych materiałów on-line).
- Trzy grupy wiekowe (6-11 lat, 12-18 lat, 18+).
- **Samo dostarczanie wiedzy nie wystarczy, trzeba rozwijać w konsumentach zdrowy i zrównoważony obywatelski styl życia.**



Sekcja „Zarządzanie finansami” dla nauczycieli

- Dwie kompetencje: **zarządzanie budżetem** i **ocena ryzyka finansowego**. Scenariusze lekcyjne dla: 6-11 lat, 12-18 lat, 18+.
- Kreowanie postaw: odpowiedzialne zarządzanie pieniędzmi, docenianie ich wartości, odpowiedzialne kupowanie, odpowiedzialne używanie karty, konta, co zrobić gdy....
- Przybliżenie pojęć: budżet, planowania budżetu, dochody i wydatki przewidziane, okazjonalne, kontrola, racjonalne gospodarowanie własnym budżetem, rola informacji w decyzjach.
- Dokumenty finansowe - czytamy, sprawdzamy daty, kwoty, terminy płatności.
- Praktyczne porady i narzędzia edukacyjne. Sprawdziany wiedzy.
- Pomocne strony www. Aktywny udział słuchaczy.



Bezpieczeństwo i zdrowie konsumentów sekcja dla nauczycieli

- **Zdrowie jest najcenniejszą wartością człowieka.**
- **Sekcji tej towarzyszą pytania** – czy wiesz co jesz i pijesz, jak należy racjonalnie się odżywiać, jakie informacje można znaleźć na opakowaniach, jak należy reklamować produkty żywnościowe, jak prowadzić zdrowy tryb życia i dbać o zdrowie, co to jest reklama?
- **Zamieszczone teksty:** zdrowy i bezpieczny dom, etyczna i nieetyczna promocja leków, palenie i odszkodowania od koncernów tytoniowych, jak poprawić kondycję fizyczną.



Trwała i zrównoważona konsumpcja

- Dwie kompetencje: **ocena zachowań konsumenckich** oraz **ocena jakości produktu i promocja zrównoważonego wzrostu**. Scenariusze zajęć: konsumpcja, konsumpcja trwała i zrównoważona, wzorce konsumpcji, społeczeństwo globalne, jakość życia. Należną uwagę poświęcono racjonalności zachowań konsumenta, decyzjom rynkowym, ekologizacji konsumpcji.
- **Druga kompetencja:** praktyczna wiedza, jak odróżniać produkty o wysokiej jakości i docenić znaczenie jakości dla zdrowia człowieka i ochrony środowiska, dlatego producenci powinni zwracać uwagę na jakość oferowanych konsumentom dóbr.
- **Efekt** - ukształtowanie umiejętności postrzegania siebie w roli świadomych konsumentów, doceniających znaczenie jakości dla wyborów konsumenckich i zrównoważonego rozwoju. Odniesiono się także do żywności ekologicznej w kontekście praw konsumenckich i specyfiki jakości usług.



Usługi

- Sekcja ta zawiera dwa bloki tematyczne: **odpowiedzialność konsumenta i wpływ konsumentów na jakość usług.**
- Przygotowane teksty i narzędzia edukacyjne przybliżają pojęcie usług i ich rodzaje, na czym polega różnica między nimi, jakie są prawa i obowiązki jego użytkowników, jakie są symbole i znaki dotyczące bezpieczeństwa konsumentów, w jaki sposób usługi mogą być opłacane.
- Przybliżono usługi turystyczne, gastronomiczne i lotnicze, wiele miejsca poświęcono rynkowi nośników energii. Podkreślono, że konsument nie musi być tylko biernym odbiorcą usług, ale mogą aktywnie wpływać na ich jakość.



- **użyteczne źródło wiedzy dotyczącej praw i obowiązków konsumenta**, pozwala rozwiązywać trudne problemy, dochodzić swoich roszczeń, uzyskiwać porady prawne itp.
- **źródło wiedzy dostępnej w jednym miejscu**
www.dolceta.eu,
- formuła online - **dowolne miejsce i czas**,
- **informacje przydatne w praktyce**,
- **użyteczne linki i kontakty do różnych instytucji i organizacji**,
- możliwość **sprawdzenie swojej wiedzy** – interaktywne ćwiczenia, testy i quizy.



WYMIAR PRAKTYCZNY PROJEKTU DOLCETA

- Funkcja informacyjna (**konsumenci, nauczycieli**)
- Funkcja edukacyjna:
 - uczelnie wyższe,
 - obszar szkolnictwa ogólnego,
 - Uniwersytety Trzeciego Wieku.



WYMIAR PRAKTYCZNY PROJEKTU DOLCETA

Cele do osiągnięcia:

- propagowanie wzorców i zasad **zrównoważonego rozwoju i zrównoważonej konsumpcji,**
- kształtowanie postaw **odpowiedzialności konsumenckiej i obywatelskiej,**
- podnoszenie **świadomości konsumenckiej** i uwrażliwianie konsumentów na ważne kwestie **ekologiczne i społeczne** o wymiarze europejskim i globalnym,
- **wzmocnienie pozycji konsumenta na rynku** poprzez edukację – odpowiednia wiedza i umiejętności.





Dziękuję za uwagę

