



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Vzdělávací materiál vytvořený v projektu OP VK

Název školy:	Gymnázium, Zábřeh, náměstí Osvobození 20
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0211
Název projektu:	Zlepšení podmínek pro výuku na gymnáziu
Číslo a název klíčové aktivity:	VI/2 - Vytváření podmínek pro rozvoj znalostí, schopností a dovedností v oblasti finanční gramotnosti

Anotace

Název tematické oblasti:	Finanční gramotnost pro nižší gymnázium
Název učebního materiálu:	Porušení práv spotřebitele
Číslo učebního materiálu:	VY_62_INOVACE_FG0119
Vyučovací předmět:	Občanská výchova
Ročník:	4. ročník osmiletého gymnázia
Autor:	Mgr. Radka Stražilová
Datum vytvoření:	2. 3. 2014
Datum ověření ve výuce:	18. 3. 2014
Druh učebního materiálu:	Pracovní list
Očekávaný výstup:	Žák zná pravidla reklamace zboží, jejich znalost dokáže aplikovat na konkrétní příklad.
Metodické poznámky:	Součástí DUM je i metodický list pro učitele.

Porušení práv spotřebitele – pracovní list

Výchozí text:

Monika si se svými spolužačkami z 9. třídy udělala o víkendu výlet do nedalekého krajského města, aby využily nabídku sezónních výprodejů. Akce se jim vydařila, všechny dobře nakoupily - Monika např. krásné boty, po jakých už dlouho toužila, a to dokonce jen za 50% původní ceny. Moc dlouho se z nich však neradovala, hned na druhé vycházce se jí začaly po stranách rozlepovat. Naštěstí si Monika schovala prodejní doklad. Hned o dalším víkendu se vydala boty reklamovat.

„Dobrý den.“

„Dobrý den,“ odpověděla prodavačka, „máš nějaké přání?“

„Chtěla bych reklamovat boty. Koupila jsem je tu teprve minulý týden a už se rozlepují.“

„A koupila jsi je určitě tady? Musela bych si tě pamatovat...“ namítla prodavačka.

„Já mám ale doklad,“ ukázala Monika paragon.

„Aha, no tak mi je ukaž.“

Monika vytáhla boty z igelitové tašky a už se chystala, že prodavačce ukáže, kde se rozlepují.

„A kde máš krabici?“ překvapila ji dotazem prodavačka. „Pokud nemáš původní obal, vedoucí ti je na reklamaci nevezme. Teď si uvědomuji, že reklamace vyřizuje POUZE vedoucí a ten tu dnes stejně není. A když se tak na tebe dívám, osmnáct taky nemáš... přijď s někým z rodičů.“

„Ale my nejsme odsud,“ bránila se Monika.

„Ukaž ty boty,“ prodavačka vypadala, jako by se nad Monikou slitovala. „No jo, to vypadá jako vada z výroby, tak to my neberem, musíš se obrátit výrobce. Hezky si vem ten paragon... á já, ty jsi ty boty kupovala ve slevě? Tak to bohužel, na slevy se reklamace nevztahují. Měla jsi je raději hned odnést do opravy, ušetřila by sis cestu,“ usmála se prodavačka na Moniku.

Monika ale úsměv nebyla schopná opřevzat. „Pak se řekne výhodná koupě...“ pomyslela si zklamaně.

Otázky a úkoly:

1. Musí se Monika smířit s tím, že boty nelze reklamovat? Svou odpověď zapiš, eventuelně stručně odůvodni.

.....

2. Uváděla prodavačka Moniku svými promluvami v omyl?

Pokud myslíš, že ano, chybné promluvy barevně označ.

3. Připrav si se spolužákem/spolužačkou opravený dialog mezi Monikou a prodavačkou a předveď ho spolužákům.

4. Pravidla reklamace, jichž se týká výchozí text, stručně zapiš:

-
-
-
-
-
-

Porušení práv spotřebitele – list pro učitele

1. *Společně přečteme výchozí text.*
2. *Postupně začneme plnit otázky a úkoly.*

Odpovědi:

Ad 1) Monika boty reklamovat může. Prodavačka se dopustila řady omylů.

Ad 2) Viz promluvy zvýrazněné tučným písmem.

Monika si se svými spolužačkami z 9. třídy udělala o víkendu výlet do nedalekého krajského města, aby využily nabídku sezónních výprodejů. Akce se jim vydařila, všechny dobře nakoupily - Monika např. krásné boty, po jakých už dlouho toužila, a to dokonce jen za 50% původní ceny. Moc dlouho se z nich však neradovala, hned na druhé vycházce se jí začaly po stranách rozlepovat. Naštěstí si Monika schovala prodejní doklad. Hned o dalším víkendu se vydala boty reklamovat.

„Dobrý den.“

„Dobrý den,“ odpověděla prodavačka, „máš nějaké přání?“

„Chtěla bych reklamovat boty. Koupila jsem je tu teprve minulý týden a už se rozlepují.“

„A koupila jsi je určitě tady? **Musela bych si tě pamatovat...**“ namítla prodavačka.

„Já mám ale doklad,“ ukázala Monika paragon.

„Aha, no tak mi je ukaž.“

Monika vytáhla boty z igelitové tašky a už se chystala, že prodavačce ukáže, kde se rozlepují.

„A kde máš krabici?“ překvapila ji dotazem prodavačka. „Pokud nemáš **původní obal**, vedoucí ti je na reklamaci nevezme. Teď si uvědomuji, že reklamace vyřizuje **POUZE vedoucí** a ten **tu dnes stejně není**. A když se tak na tebe dívám, **osmnáct taky nemáš... přijď s někým z rodičů.**“

„Ale my nejsme odsud,“ bránila se Monika.

„Ukaž ty boty,“ prodavačka vypadala, jako by se nad Monikou slitovala. „No jo, **to vypadá jako vada z výroby, tak to my neberem, musíš se obrátit na výrobce**. Hezky si vem ten paragon... á já, ty jsi ty boty kupovala ve slevě? Tak to bohužel, **na slevy se reklamace nevztahují**. Měla jsi je raději hned odnést do opravny, ušetřila by sis cestu,“ usmála se prodavačka na Moniku.

Monika ale úsměv nebyla schopná opětovat. „Pak se řekne výhodná koupě...“ pomyslela si zklamaně.

Ad 3) Dle dispozic třídy poskytneme žákům limit na secvičení dialogu. Dle vlastního uvážení vybere 1 -3 dvojice, které dialog předvedou. Okomentujeme správnost pravidel reklamace vyplývajících z dialogu. (Viz komentář níže)

Ad 4) Žáci samostatně zapíší pravidla. Společně zápis zkontrolujeme.

Komentář / zápis:

- Paměť prodavačky není důležitá, podstatný je prodejní doklad, svědek
- Původní obal není nutný – neukládá to žádný právní předpis
- Podle zákona musí být v prodejně po celou dobu přítomný pracovník, který je určen k vyřizování reklamací
- Reklamovat zboží může i osoba mladší 18 let (pokud zboží mohu zakoupit, mohu ho i reklamovat)
- Za kvalitu zboží odpovídá prodejce, ten musí vyřídit i reklamaci (zákazníka nemusí zajímat, jestli vada vznikla už ve výrobě)
- Reklamace se vztahuje i na zlevněné zboží (výjimku tvoří pouze věci podléhající rychlé zkáze a použité zboží)