



Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

PLÁN VYUČOVACEJ HODINY

Autor	Mgr. Božena Stašenková, PhD. © 2019
Téma	Ako postupovať pri reklamáciách
Spojenie predmetov	občianska náuka, etická výchova, slovenský jazyk, ekonomické predmety, právna náuka, obchod a služby
Obsah	Nakupovanie neraz prináša spotrebiteľom situácie, kedy musia riešiť problémy s vadami zakúpených produktov. Sestry Jana a Dana si na svadbu priateľky zakúpili šaty, ktoré sa poškodili už pri prvom použití. Predajca, kde odev reklamovali tvrdí, že ho poškodili vlastnou neopatrnosťou a nesprávnym použitím. Riešenie sporu spotrebiteľa a predavača (obchodníka) poskytuje učiteľovi priestor, aby sa žiaci zoznámili s právnymi predpismi na precvičovali uplatňovanie práv.
Užitočné zdroje	MÁRTIN, N. A. et al. <i>Spotrebiteľská výchova v triede</i> . 1.vyd. Stará Ľubovňa: Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska, 2007. ISBN978-80-969329-2-4 https://www.epi.sk/zz/2007-250 https://www.zakonypreludi.sk/zz/1964-40 https://esc-sr.sk/otazky/reklamacie/ https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_sk.htm https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_en.htm#country https://www.soi.sk/sk/najcastejsie-otazky/reklamacie.soi https://www.epi.sk/odborny-clanok/Ochrana-spotrebiteľa-postup-pri-uplatnovani-a-vybavovani-reklamacie.htm
Indikátory rozvoja kľúčových kompetencií	Spoločenské a občianske kompetencie : Schopnosť žiakov poznávať právne predpisy a využívať ich pri riešení sporov Komunikácia v materinskom jazyku : Schopnosť žiakov poznávať a hodnotiť prejavy správania
Pomôcky:	Opis hraných rolí Zákon o ochrane spotrebiteľa 250/2007 Z.z.



Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

Trvanie	45 minút
(5')	Predstavenie učebných cieľov Oboznámenie s prípadovou štúdiou: „Reklamácie“
(15')	Kooperatívne učenie Rozdelenie žiakov do skupín po štyroch. Vyzvite žiakov, aby po oboznámení s prípadovou štúdiou navrhli riešenie úloh: 1. Kde dievčatá urobili chybu? 2. Aký iný postup mohli zvoliť? 3. Vytvorte súbor všeobecných pravidiel na riešenie reklamácií. Zástupcovia každej skupiny prezentujú riešenie úloh. Učiteľ nehodnotí vyriešené úlohy.
(10')	Práca vo dvojiciach Úloha - požiadajte žiakov, aby sa oboznámili s §18 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa. Diskusia Požiadajte žiakov, aby vyjadrili svoj názor: <ul style="list-style-type: none">- čo získali tým, že sa oboznámili so zákonom o ochrane spotrebiteľa,- či im tieto informácie postačia pri riešení reklamácií?- prečo je potrebné poznať právne predpisy?
(15')	Rolové hry Pripravte stručný scenár a požiadajte dvojicu žiakov, aby zahrali rolu spotrebiteľa a predajcu, ktorí reklamáciu riešia : <ul style="list-style-type: none">a) asertívnym spôsobom a dospejú k dohode,b) agresívnym spôsobom, bez ochoty hľadať kompromis. Indiánske riešenie V indiánskej komunite pristupujú k riešeniu problémov tak, že na spoločnom stretnutí všetci členovia vyjadrujú svoje pocity, ako sa cítia ako aktéri týchto problémov. Žiakov požiadame, aby si sadli do kruhu a predstavili, že sedia v indiánskej komunite. Úlohou žiakov je vyjadriť osobné pocity „ byť v koži“ asertívneho alebo agresívneho účastníka sporu. V závere žiaci diskutujú o význame cvičenia komunikácie pre bežný život.



Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

Príloha - Prípadová štúdia

Dve sestry Jana a Dana sa pripravujú na svadbu priateľky Izabely. Spoločne rozmýšľajú o tom, aké modely šiat si vyberú, aká obuv je vhodná, aké doplnky do kompletného oblečenia potrebujú. Na rad samozrejme prichádzajú aké výdavky si môžu dovoliť. Veď rozpočet na túto svadobnú udalosť podľa nich nemôže pokrývať celoročné úspory. Svadba sa blíži a tak mesiac pred jej termínom sa vyberú na nákup do obchodov. Prešli viacero obchodov, ale najviac sa im pozdávali šaty v špecializovanom obchode so svadobnými šatami.

Vybrali si podľa vkusu nádherné dlhé šaty, v zelenej a čiernej farbe, ktoré pri skúšaní im padli ako šité na mieru. V tomto obchode si zakúpili aj malé kabelky a topánky. Šťastné odchádzali domov, pretože sa nestáva často, že v jednom obchode nakúpili všetko podľa vlastného výberu. Deň svadby sa blížil. Jana a Dana si všetky veci doma pred zrkadlom ešte raz vyskúšali a uistili sa, že si dobre vybrali a na svadbu sú vhodne oblečené. Svadobný deň prebiehal podľa tradícií a po slávnostnom úvode nasledovala tanečná zábava. Moderná hudba a mládenci nenechali Janu a Danu dlho sedieť. Vyzvítané v rytme hudby sa vrátili na svoje miesta a spozorneli. Pod stoličkami a na parkete sa nachádzalo množstvo flitrov v zelenej a čiernej farbe.

Do konca svadobnej hostiny zostalo na podlahe viac ako polovica flitrov. Uvedomili si, že ten výber nebol najšťastnejší, pretože šaty im nevydržali prvé použitie. „Čo budeme robiť? Šaty neboli lacné a zostal nám problém. Kde začať? Prvé čo ich napadlo bolo zájsť do obchodu, kde ich kúpili. Predavačka ich síce milo privítala, ale upozornila ich, že je to ich problém, pretože so šatami vraj nešetrne zaobchádzali. Zosmutneli a rozmýšľali čo ďalej, pretože sa necítili vinné za nešetrné zaobchádzanie. Zverili sa spolužiačkam a tie mali na vec iný názor. Potvrdili, že toto nemôžu tak nechať, pretože šaty nie sú určené na jedno použitie.

Upozornili ich, že každý výrobok alebo službu možno reklamovať. Treba to urobiť v určenej dobe od zakúpenia a podľa predpisov, ktoré platia na ochranu spotrebiteľa. Väčšina predpisov na ochranu spotrebiteľa je dokonca spoločná vo všetkých krajinách Európskej únie. A tak sa dievčatá vrátili do obchodu s cieľom reklamovať šaty. Predavačka ich opäť privítala s úsmevom, ale s rovnakým, negatívnym výsledkom. Škodu si spôsobili sami nešetrným zaobchádzaním.

S výsledkom opäť bežali za svojimi skúsenejšími spolužiačkami. Tie sa im vysmiali z toho, ako ich ľahko predavačka už druhýkrát odbila. Kázali im otvoriť internet a naštudovať si, čo majú vedieť o reklamáciách. Za svoje peniaze majú dostať tovar, ktorý musí vydržať bežné opotrebenie. A ak tovar, teda šaty nevydržali ani jedno použitie, musia tento problém riešiť ako reklamáciu. Reklamácia musí byť zdokumentovaná, ale to si musia Jana a Dana naštudovať akým spôsobom. Ináč môžu aj po tretí raz odísť z obchodu s tým, že v rukách im zostanú nepoužiteľné šaty, ktoré vôbec neboli lacné.