



Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

## PLÁN VYUČOVACEJ HODINY

<b>Autor</b>	<b>Mgr. Božena Stašenková, PhD.</b> © 2019
<b>Téma</b>	<b>Spotrebiteľské spory</b>
<b>Spojenie predmetov</b>	ekonomické predmety, obchod a služby, občianska náuka, slovenský jazyk etická výchova, právna náuka
<b>Obsah</b>	Riešenie reklamácie medzi predajcom a spotrebiteľom vyžaduje nielen vedomosti o právnych predpisoch, ale aj zručnosti ako postupovať pri riešení sporu. Vyhládanie právnych predpisov a porovnanie s reálnym stavom často pripomína detektívne pátranie a vyžaduje analytické schopnosti. Vyučovacia hodina založená na prípadovej štúdii predstavuje ukážku riešenia reálneho sporu, ktorý napísal sám život.
<b>Užitočné zdroje</b>	Zákon č. 102/2014 Z. z. o ochrane spotrebiteľa pri predaji tovaru alebo poskytovaní služieb na základe zmluvy uzavretej na diaľku alebo zmluvy uzavretej mimo prevádzkových priestorov predávajúceho a o zmene a doplnení niektorých zákonov Zákon č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa Zákon č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov <a href="https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage">https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage</a> <a href="https://esc-sr.sk/clanky/nakupy-online-2/">https://esc-sr.sk/clanky/nakupy-online-2/</a> <a href="https://esc-sr.sk/otazky/reklamacie/">https://esc-sr.sk/otazky/reklamacie/</a> <a href="https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_en.htm#country">https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/shopping/guarantees-returns/index_en.htm#country</a> <a href="https://www soi.sk/sk/najcastejsie-otazky/reklamacie soi">https://www soi.sk/sk/najcastejsie-otazky/reklamacie soi</a>
<b>Indikátor rozvoja kľúčových kompetencií</b>	<b>Spoločenské a občianske kompetencie :</b> Žiaci aplikujú právne predpisy na riešenie konkrétneho sporu <b>Kompetencia naučiť sa učiť'</b> Schopnosť hodnotiť rozvoj zručnosti pracovať s právnymi predpismi
<b>Pomôcky:</b>	<b>Prípadová štúdia -</b> Riešenie reklamácie
<b>Trvanie</b>	45 minút



## Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

(5')	<p>Oboznámenie s cieľom vyučovacej hodiny</p> <p>V úvode vyučovacej hodiny učiteľ vykoná miniprieskum spokojnosti s nakupovaním na diaľku:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Koľkí žiaci majú dobré skúsenosti?</li><li>2. Koľkí žiaci majú negatívne skúsenosti?</li><li>3. Bol vám doručенý produkt, ktorý ste si objednali?</li><li>4. Boli ste spokojní s kvalitou produktu?</li></ol> <p>Diskusia so žiakmi: Prevažujú výhody/ nevýhody nakupovania na diaľku?</p>
(25')	<p><b>Kooperatívne vyučovanie</b></p> <p>Rozdelenie žiakov do skupín a oboznámenie s prípadovou štúdiou Rozdanie textov právnych noriem č. 102/2014 Z. z.; č. 250/2007 Z. z.</p> <p>Zadanie úloh, žiaci získajú údaje z prípadovej štúdie:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Bola reklamácia vyriešená v zákonom stanovenom termíne? Vysvetlite prečo.</li><li>2. Splnil predajca svoje informačné povinnosti? Vysvetlite prečo.</li><li>3. Postupoval predajca pri riešení reklamácie podľa zákona? Vysvetlite prečo.</li><li>4. Dostal spotrebiteľ kvalifikované odborné posúdenie? Vysvetlite prečo?</li></ol> <p>Zástupcovia jednotlivých skupín prezentujú riešenie úloh. Ak riešenie nie je úplné, učiteľ vysvetlí správny postup.</p>
(12)	<p>Práca vo dvojiciach</p> <p>Zistite aké alternatívne možnosti riešenia sporu má spotrebiteľ ak reklamácia bola zamietnutá.</p> <p>Žiaci – vybraní dobrovoľníci predstavujú svoje návrhy. .</p>
(3')	<p>Hodnotenie</p> <p>Reflexia žiakov formou zápisu do Lodného denníka.</p> <p>Žiaci pomocou stupnice hodnotia svoje schopnosti vyhľadávať a využívať právne predpisy:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>A) právne predpisy neviem vyhľadať, ani uplatniť v praktických úlohách,</li><li>B) právne predpisy viem vyhľadať, ale potrebujem pomoc pri ich uplatňovaní v praktických úlohách</li><li>C) právne predpisy viem vyhľadať aj uplatniť v praktických úlohách.</li></ol>



## Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

### **Prípadová štúdia - Reklamácia drezu**

Spotrebiteľ Marián Lapáš z Hlohovca si 12.1.2019 prezeral kuchynské drezy na webovom sídle spoločnosti INDIGO, s. r. o. Na webovej stránke bol zobrazených množstvo drezov a uvedené ich rozmery a ceny.

Ponuka drezu Devil sa mu videla zaujímavá nižšou cenou pri porovnávaní s inými predajcami, a tak sa rozhodol drez objednať a uzavrel zmluvu na diaľku. Kuriérskou službou mu predajca tovar doručil 21.01.2019. Pri preberaní tovaru v hotovosti zaplatil za drez 99 EUR.

Na pôvodne jednofarebný drez počas siedmich mesiacov postupne pribúdali fľaky, a tak sa spotrebiteľ rozhodol nekvalitný výrobok reklamovať. Do bytu, kde bol kuchynský drez osadený, prišiel 15.09.2019 servisný technik, ale až po dvoch týždňoch od reklamácie podanej e- mailovou poštou.

Počas návštevy servisný technik u spotrebiteľa vyhotovil fotografie, a poslal ich predajcovi aj spotrebiteľovi. Keď sa ani po dvoch týždne nič nedialo, spotrebiteľ sa znova pýta e- mailom servisného technika ako postupuje riešenie reklamácie.

Spotrebiteľ 17.10.2019 dostáva emailom výsledok reklamácie. Príčinou poškodenia drezu bolo vraj neodborné zaobchádzanie spotrebiteľa, ktorý vystavil drez kontaktom s červeným vínom, kávou, džúsom a iným potravinám, ktoré spôsobujú zafarbenie.

### **Výsledok odborného posúdenia**

RAMO, s. r. o.

Uhliarská ul. 4

BRATISLAVA

Odborný posudok k reklamácií kuchynského drezu DEVIL, zákazník Marián Lapáš z Hlohovca.



## Tvoríme učebné zdroje pre spotrebiteľské vzdelávanie

Stav drezu: Drez je fľakatý vo vaničke

Na základe vyjadrenia výrobcu, ktoré sme Vám poslali v anglickom jazyku, výrobca reklamáciu neuznal. Výrobca z Poľska poskytol v anglickom jazyku dlhšie vyjadrenie, ale v krátkosti vyjadrené fľakatosť drezu bola spôsobená nesprávnou údržbou zo strany zákazníka.

Na základe tejto skutočnosti a vyjadrenia výrobcu sa reklamácia považuje za neodôvodnenú a zamietá sa.

Zákazníkovi ponúkame priamy predaj toho istého drezu s nadštandardnou zľavou.

V Martine 15.10.2019

Ing. Anton Košík

Podpis a pečiatka