EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

VSTUPNÍ ČÁST

Název komplexní úlohy/projektu

Ochrana spotřebitele - reklamační řízení

Kód úlohy

63-u-4/AE68

Využitelnost komplexní úlohy

Kategorie dosaženého vzdělání

M (EQF úroveň 4)

Skupiny oborů

63 - Ekonomika a administrativa

Vazba na vzdělávací modul(y)

Škola

Obchodní akademie a jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky, Ústí nad Labem, příspěvková organizace, Pařížská, Ústí nad Labem

Klíčové kompetence

Datum vytvoření

02. 09. 2019 11:10

Délka/časová náročnost - Odborné vzdělávání

4

Délka/časová náročnost - Všeobecné vzdělávání

4

Poznámka k délce úlohy

Ročník(y)

2. ročník, 3. ročník

Řešení úlohy

skupinové

Doporučený počet žáků

1

Charakteristika/anotace

Postup při reklamačním řízení, navázán na příklad 1 komplexní úlohy Ochrana spotřebitele - nekalé obchodní praktiky.

JÁDRO ÚLOHY

Očekávané výsledky učení

Orientuje se v právech spotřebitele v oblasti reklamací.

Specifikace hlavních učebních činností žáků/aktivit projektu vč. doporučeného časového rozvrhu

Reklamační řízení - postup:

1) Základní podmínky

Spotřebitel (objednatel) má právo uzavřít smlouvu o dílo písemnou formou. Smlouva by měla obsahovat min. tyto údaje: DOPLŇTE

1. Co
2. Kolik
3. Kontrola
4. Kdy
5. Odkdy

Povinnost převzít dílo od zhotovitele je spotřebitel (objednatel) povinen ze zákona.

Zhotovitel:

- Je povinen uzavřít smlouvu o dílo formou, kterou zvolil spotřebitel (objednatel).
- Provést dílo na své náklady a na své nebezpečí. Tzn., že zhotovitel prováděné dílo sám financuje.
- Věci k provedení díla si obstará zhotovitel díla. V našem případě má postavení prodávajícího (vany).

2) Právo na reklamaci vady věci. DOPLŇTE

1. Reklamační doba
2. Skryté vady
3. Vyřízení reklamace
4. Neodstranitelné vady

3) Povinnosti zhotovitele:

- Zhotovitel je povinen reklamaci přijmout.
- Zhotovitel je povinen vydat potvrzení o tom, kdy byla reklamace uplatněna, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel (objednatel) požaduje.
- O reklamaci rozhodnout ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů.
- Odmítnout reklamaci, pokud byla uplatněna po uplynutí sjednané lhůty (dílo) a uplynutí 24 měsíců u věci díla.

4) Právo na reklamaci vady díla

- Předmětem smlouvy je obložení stěny koupelny dlaždicemi.
- Obklad byl proveden na nevyrovnanou stěnu koupelny a je proto zvlněný (nerovný).

DOPLŇTE typ vady.

DOPLŇTE řešení vady.

Metodická doporučení

Nejdříve popsat vzniklou situaci, poté nechat žáky vypracovat řešení, na závěr zkonfrontovat navzájem skupinová řešení mezi sebou.

Způsob realizace

V hodinách, nejlépe po skupinách.

Pomůcky

VÝSTUPNÍ ČÁST

Popis a kvantifikace všech plánovaných výstupů

Smlouva by měla obsahovat min. tyto údaje:

1. Co je předmětem díla. V našem příkladu se jedná o rekonstrukci koupelny v rozsahu výměny vany a provedení instalatérských prací s výměnou vany související.

2. Sjednání ceny dostatečně určité. Tzn., že bude samostatně stanovena cena vany a instalatérských prací.
3. Dílo bude dokončeno, bude-li předvedena jeho způsobilost (vana je funkční, odtoky i přítoky vody jsou bez závad).
4. Stanovit okamžik převzetí díla (termín pro stanovení následného začátku běhu doby reklamace.
5. Stanovit délku doby pro uplatnění reklamace na vady zhotovení díla (bez vany).

Povinnost převzít dílo od zhotovitele je spotřebitel (objednatel) povinen ze zákona.

2) Právo na reklamaci vady věci.

1. Reklamační doba na provedení díla je podle zákona min. 6 měsíců. Spotřebitel (objednatel) má právo ke koupené věci vana uplatnit záruku v délce 24 měsíců, jako při prodeji zboží v obchodě.
2. U skrytých vad uplatnit právo na reklamaci bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou let, nejlépe písemně.
3. Na vyřízení reklamace včetně odstranění vady má podnikatel 30 dní.
4. U neodstranitelné vady má právo spotřebitel (objednatel) na odstranění vady na náklady zhotovitele.

4) Právo na reklamaci díla

1. Jde o vadu podstatnou a neopravitelnou
2. Řešením je jedině dlažbu sundat, stěnu vyrovnat a znovu obložit. Vše na náklady zhotovitele.

Kritéria hodnocení

- odborná správnost
- úroveň stylizace a vyjadřování při ústním projevu
- týmová spolupráce, výsledky jednotlivců při práci v týmu

Doporučená literatura

Klínský, Münch - Ekonomika nejen k maturitě (nakladatelství Eduko), ISBN 978-80-88057-63-5
Klínský, Münch - Ekonomika pro maturitní obory středních škol, 2. díl (nakladatelství Eduko), ISBN 978-80-88057-58-1

Poznámky

Obsahové upřesnění

OV RVP - Odborné vzdělávání ve vztahu k RVP

Materiál vznikl v rámci projektu Modernizace odborného vzdělávání (MOV), který byl spolufinancován z Evropských strukturálních a investičních fondů a jehož realizaci zajišťoval Národní pedagogický institut České republiky. Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Otto Münch. *Creative Commons CC BY SA 4.0 – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.*