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

MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY

VSTUPNÍ ČÁST

Název modulu

Ochrana spotřebitele

Kód modulu

78-m-4/AB34

Typ vzdělávání

Odborné vzdělávání

Typ modulu

(odborný) teoreticko–praktický

Využitelnost vzdělávacího modulu

Kategorie dosaženého vzdělání

M (EQF úroveň 4)

H (EQF úroveň 3)

L0 (EQF úroveň 4)

K (EQF úroveň 4)

Skupiny oborů

78 - Obecně odborná příprava

63 - Ekonomika a administrativa

Komplexní úloha

Obory vzdělání - poznámky

63-41/M02 Obchodní akademie

78-42/M02 Ekonomické lyceum

Délka modulu (počet hodin)

20

Poznámka k délce modulu

Platnost modulu od

30. 04. 2020

Platnost modulu do

Vstupní předpoklady

Absolvování modulů Jak uspokojit potřeby zákazníka, Co, za jakou cenu a jak nabízet zákazníkům, Komunikujeme se zákazníky, Prodáváme spotřebitelům, Prodáváme firmám.

JÁDRO MODULU

Charakteristika modulu

Obecným cílem modulu je teoreticky i prakticky seznámit žáky s právy spotřebitele, upozornit na úskalí při uzavírání spotřebitelských smluv a význam všeobecných podmínek smluv, s podmínkami ochrany spotřebitele a varovat před nekalými obchodními praktikami. Dále jej seznámit s vhodným postupem reklamace, právy vyplývajícími z odpovědnosti za vady a ze záruk a konečně s možnostmi, jak řešit spory s prodejcem. Modul navazuje na předchozí znalosti o výběru vhodné nabídky a nabýváním vlastnictví ke zboží.

Po absolvování modulu je žák schopen posoudit, zda prodejce postupoval při prodeji a reklamaci správně a navrhne, jak se bránit případnému nesprávnému jednání prodejce.

Očekávané výsledky učení

- kriticky posoudí nabídku výrobku či služby z hlediska dodržení práv spotřebitele

- v příkladu ukáže postup reklamace a správný postup jejího řešení

- nastylizuje text vztahující se k reklamacím a sporům s prodejcem

- kriticky posoudí typové situace související s nekalými obchodními praktikami, zneužití všeobecných podmínek, reklamacemi

- navrhne, jak řešit spory s prodejcem

Obsah vzdělávání (rozpis učiva)

- práva spotřebitele (obecně, na finančním trhu)

- všeobecné podmínky smluv, opatrnost při uzavírání smluv

- ochrana spotřebitele v případě smluv sjednávaných mimo provozovnu a sjednávaných na finančním trhu

- agresivní a klamavé obchodní praktiky

- odpovědnost za vady, záruka

- reklamace zboží, služby

- jak řešit spory s prodejcem

Učební činnosti žáků a strategie výuky

- výklad

- dikuse s žáky - využití vlastních zkušeností s prodejci a reklamacemi

- rozbor typových vzorů smluv a jejich ustanovení

- řešení případových studií - reklamace, nekalé obchodní praktiky

- posouzení nabídek

- práce s texty (zákonná úprava, články na webu)

Zařazení do učebního plánu, ročník

2. ročník

VÝSTUPNÍ ČÁST

Způsob ověřování dosažených výsledků

- ústní zkoušení

- písemná práce

- zpracování textů na téma reklamace

- krátké případové studie

- vzájemné hodnocení žáky při řešení případových studií

Kritéria hodnocení

- odborná správnost

- úroveň stylizace, vyjadřování při ústním projevu

- reálnost navrženého postupu řešení reklamací či sporů

- týmová spolupráce, výsledky jednotlivců při práci v týmu

Modul je splněn absolvováním písemné práce a odevzdáním výsledků prací na krátkých případových studiích. Celkové hodnocení nesmí být nižší než 50 %.

Doporučená literatura

Klínský, Münch - Ekonomika nejen k maturitě (nakladatelství Eduko)

Klínský, Münch - Ekonomika pro maturitní obory středních škol, 2. díl (nakladatelství Eduko)

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 Petr Klínský. Creative Commons CC BY SA 4.0 – Uveďte původ – Zachovejte licenci 4.0 Mezinárodní.