



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.

# JADRO 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.*