

Člověk, stát a právo

Minimální doporučená úroveň pro úpravy očekávaných výstupů v rámci podpůrných opatření:

VO-9-4-05p na příkladu vysvětlí, jak reklamovat výrobek nebo službu

Při realizaci tématu reklamace je vhodné s žáky simulovat, situaci si zahrát, případně procvičovat konkrétní vhodné spotřebitelské strategie – může jít např. o reklamaci rozbitých bot po krátkodobém nošení. Pak je vhodné vysvětlit základní pojmy: spotřebitel/kupující, zboží, vada, reklamace, záruční doba a pravidla pro samotnou reklamaci. U uvedeného příkladu pokud se do šesti měsíců projeví vada, považuje se zboží za závadné již v době prodeje. S těmito informacemi pak žáci zkusí zahrát situaci reklamace v obchodě – slušné chování, pozdrav, jak se nenechat odbýt, jak žádat potvrzení o reklamaci... Je vhodné vycházet ze zkušeností žáků při reklamaci zboží (tyto žáky vybrat jako první k sehrání scénky).

VO-9-4-05p uvede příklady, jak se bránit v případě porušení práv spotřebitele

V rámci této aktivity se žáci mohou dovědět, na koho se mohou obrátit, když jsou jejich práva spotřebitele porušena. Možné je se s žáky podívat na film „Šmejdi“, kde je problém porušování práv spotřebitele představen a zmapován (porušování práv spotřebitele se netýká jen starých lidí, ale všech, kteří jsou důvěřiví).

Pro reklamaci je možné společně z bodů napsaných na tabuli sestavit postup reklamace:

- dojít do obchodu, kde se zboží zakoupilo
- nutnost mít paragon, účtenku (ANO x NE)
- jednat a jak s prodávajícím (slušné chování x arogance)
- potvrzení o reklamaci (je nutný papír?)
- když se nezdaří reklamace – na koho se obrátit (soudní znalec x sousedka)
- jaké jsou organizace na ochranu spotřebitele