

CVIČEBNICE

ke Školnímu

DÍŘI

Spotřebitelské a finanční vzdělávání pro druhý stupeň ZŠ

Obsah:

1	Fantas příběhy	listy 1-2
2	Reklamace	list 3
3	Vykopni šmejda	list 4
4	Jak poznat důvěryhodný internetový obchod	list 5
5	Podvodné zprávy	list 6
6	Kam se obrátit pro pomoc	list 7
7	Testy	list 8
8	Finanční kvarteto	listy 9-12

ŠKOLNÍ VÝUKOVÁ POMŮCKA

CVIČEBNICE KE ŠKOLNÍMU DIÁŘI

Spotřebitelské a finanční vzdělávání
pro druhý stupeň ZŠ

Tato publikace vychází díky finanční
podpoře MPO ČR.

Kopírování pro nekomerční účely je po-
voleno s citací zdroje. Internetové odkazy
uvedené ve cvičebnici jsou platné
k prosinci 2019.

Vydavatel:

Generation Europe, z. s.

Vratislavova 30/8

128 00 Praha 2

www.skolnidiar.cz

www.generationeurope.cz

info@generationeurope.cz

Odpovědná redaktorka: Lenka Mužíčková

Jazyková redakce: Věnceslava Hrušáková

Grafika a sazba: Veronika Hrozinková

Vysázeno písmem Trivia

(www.stormtype.com).

Produkce: Nakladatelství Jalna

Copyright © Generation Europe, z. s., 2019

Vydání první

Praha 2019

ISBN: 978-80-907254-3-0



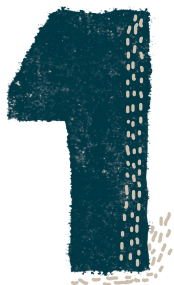
MINISTERSTVO
PRŮMYSLU A OBCHODU



GenerationEuropeFoundation



9 788090 725430



FANTAS PŘÍBĚHY

Pracovní list č. 1-2

Inspirováno hrou Černé historky

Fantas příběhy jsou zamotané historky, jejichž přesný děj zná pouze vypravěč. Ostatní lidé (hadači) znají jen situaci na konci příběhu a měli by příběh pomocí důvtipných „ano-ne otázek“ uhodnout, jak se celý příběh odehrál.

Reklamace



Agáta přišla o nový mobil.

Příbalový leták



Alici už potkáš jen s kapucí.

Nepovedená reklamace



Adam je smutný, i když má osobní rekord.

Důležitá data



Martin skončil po soustředění na pohotovosti.

Pravidla hry:

Utvoří se 6-8členné skupiny hráčů. Karty historek se připraví do balíčku obrázkem nahoru. Na začátku hry se ze skupiny stanoví vypravěč. Vypravěč si „lízne“ první kartu z balíčku a jako jediný má právo si přečíst celý příběh z rubové strany karty. Pak přečte ostatním ve skupině text z lícové strany a ukáže obrázek. Zeptá se: „Hádejte, jak se to stalo?“ Ostatní ze skupiny pokládají otázky, na které se dá odpovědět pouze ano-ne, aby zjistili celý děj příběhu. K prokouknutí napomůže, když si hadači přečtou články v diáři, které se týkají spotřebitelských práv a povinností, např. nakupování, záručních lhůt, reklamací a devítkových čísel.

Blondatá Alice si koupila superlevný přeliv na hlavu. Měl mít tmavě hnědou barvu. Alici ale po barvě svítila hlava oranžovou jako mandarinka klementýnka. Alice byla naštvaná a šla přeliv reklamovat. Paní v drogerii Alici přečetla návod, že barva je určená jen pro polotmavé a tmavé vlasy. Smůla. Reklamáce nevyšla, z Alice je lištička, co nosí z donucení kšiltovku nebo kapuce.

Agáta dostala v únoru k narozeninám nový mobil. Chtěla se na sjezdovce vyfotit s oblíbeným zpěvákem, kterého tam zahlédla. Čekala kousek od místa, kde se tvoří fronta na vlek, mobil připravený v ruce, aby se nenápadně nastavila a vyfotila selfie, až zpěvák přijede do fronty. Zpěvák pořád nikde. Mobilu najednou zčernala obrazovka. Agáta naštvaně strčila mobil do kapsy. Myslela si, že zamrznul, krám jeden! Odpoledne ho zahřívala u kamen, ale mobil se nenastartoval. Agáta dala mobil bratránkovi kutilovi na náhradní součástky a začala používat svůj starý. Bratránek ale nelenil a zánovní mobil reklamoval. V prodejně mu řekli, že u mobilů byly vadné obrazovky a že mu všechno vymění. Bratránek přišel k novému mobilu a Agáta kvůli své nevědomosti ostrouhala.

Martin přijel po týdnu ze soustředění a měl velký hlad. Otevřel lednici a koukal do ní jako do televize. Koukal na rybí pomazánku anebo sushi v krabičce. Rozhodl se pro sushi, ale spletl si pojmy. „Spotřebujte do“ není datum minimální trvanlivosti. Rybí kousky v sushi už byly téměř „na pochodu“ a Martin skončil s velkým průjmem na pohotovosti.

Adam si našetřil na nové chytré hodinky. V létě se s nimi šel potápět a udělal si osobní rekord, na Orlíku se dostal 20 m hluboko. Hodinky po ponoru ale přestaly fungovat. Adam je šel s účtem reklamovat. Prodavači se vychloubal, jaký pěkný rekord se mu povedl. Prodavač Adamovi reklamaci odmítl, protože záruka na hodinky je jen do 10 m pod vodou.

Nákup na internetu



Stela za necelé dva měsíce vystřídalala tři obaly na kytaru.

Nechci slevu zadarmo



Holky se pohádaly, ale udělaly paní učitelce radost.

Účet za telefon



Jasnovidka připravila Rózu o kapesné.

Energetický štítek



Janek našťval babičku i souseda.

Kamarádky ve škole se domluvily, že upečou pro oblíbenou angličtinářku k narozeninám dort. Šly společně koupit ingredience. Na nákup se složily a během nákupu počítaly, podle cen v regálech, jaká bude celková cena nákupu, aby jim to vyšlo. Měly radost, protože na máslo a jahody byla akce, a tak ušetřily 120 Kč. U pokladny ale nastalo nemilé překvapení. Žádných 120 Kč nezbylo, prodavačka tvrdila, že akce na máslo a jahody už neplatí, že zapomněly sundat akční cenovky z minulého týdne. Holky se ale nedaly a paní prodavačku poučily, že podle zákona platí cena v regálu a přes to nejede vlak. Dokonce si musely nechat zavolat paní vedoucí a slevy uhádaly. Dort se po takových peripetích výtečně povedl a angličtinářka i ostatní spolužáci měli radost.

Stela si na internetu objednala obal na kytaru. Kytaru si ale špatně změřila a obal přišel malý. Kamarádka Stele poradila, že když obal pošle do 14 dnů internetovému obchodu zpátky, má právo na vrácení peněz nebo výměnu obalu. Stela tedy nelenila a poslala obal zpět s žádostí o výměnu na větší rozměr. Podruhé to spletl internetový obchod a poslal Stele tvrdý obal neboli futrál namísto normálního obalu. Stela tedy poslala obal zpět podruhé s žádostí o výměnu. Napotřetí zaslal obchod obal správné kvality, ale tak příšerné barvy, že by se s ním Stela bála ukázat na veřejnosti. Vyměňovalo se tedy do 14 dnů potřetí. Napočtvrté už to vyšlo, obchod zaslal obal správné velikosti, kvality i barvy.

Janek si špatně vyložil symboly na energetickém štítku televize a doporučil babičce hlučnou pračku s vysokou spotřebou elektřiny. Od té doby si soused hudebník, obývající byt po babičce, stěžuje. Babička může prát jen v určité denní hodiny a ještě k tomu se jí zvýšily účty za elektřinu.

Rózin bratr Jenda hraje florbal. Róza chodí občas Jendovi fandit na turnaje a v týmu protihráčů ze sousední vesnice se jí líbí jeden kluk. Róza plánovala na víkend jít zase fandit, ale nevěděla, jestli Jenda bude hrát s mužstvem sousední vesnice, záleželo totiž na výsledku jiných zápasů. Nemohla to čekání vydržet, tak zavolala jasnovidce, jejíž číslo viděla jednou v televizi na obrazovce. Číslo začínalo 90x xxx xxx. Povídala si s jasnovidkou asi 10 minut a zjistila, co potřebovala. Rodičům pak přišel účet za telefon na horentní sumu. Róza přišla o tři kapesné, protože splácí ten důležitý hovor na drahé devítkové číslo.



REKLAMA

Všimli jste si, že reklama někdy lže? Čeho všeho jsou prodejci někdy schopni, aby prodali svůj výrobek? Níže jsme připravili šest věcí, o kterých budete mít za úkol sehrát reklamu. Zároveň nabízíme slogany, se kterými se v obchodě a v reklamě nejčastěji setkáváme.

Barevné lístečky dole na stránce vystříhněte a položte rubem nahoru na stůl. Pak si vylosujte jednu věc a sehrajte scénku na vylosované téma. Ve své scénce co nejvtipněji použijte připravené slogany. V druhé části aktivity zkuste reklamu secvičit znovu, ale pravdivě, nepoužijte žádnou lež ani přehánění. Řekněte věci tak, jak jsou.

Po sehrání této aktivity si reklam všimněte kritičtěji a při jejich sledování si vzpomeňte na to, jak jste zveličovali vy, abyste vybranou věc prodali.

PRODLOUŽENÁ ZÁRUKA

JEDINĚ U NÁS!

**PŘI NÁKUPU 3 KUSŮ
NEJLEVNĚJŠÍ ZDARMA**

50 % NA VŠECHNO

2+1 ZDARMA

VŠECHNO ZA 40 Kč

**NEJVVYŠŠÍ KVALITA ZA
ROZUMNOU CENU!**

**SLEVA DO
VYPRODÁNÍ ZÁSOB**

LIKVIDACE PRODEJNY

**POSLEDNÍ DEN
VÝPRODEJE**

lék na zlepšení paměti

internetový obchod

telefon

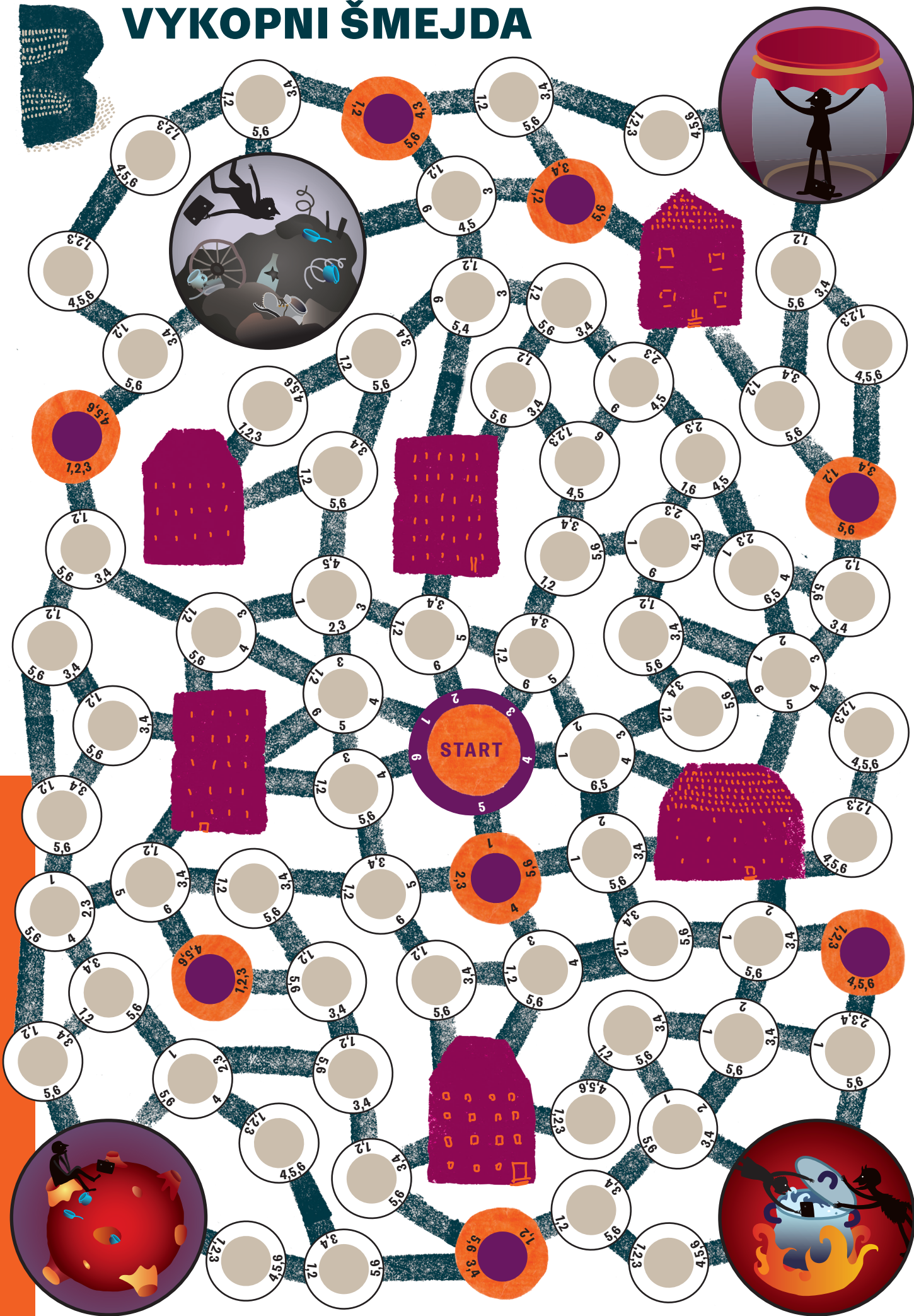
zubní pasta

dětské pleny

krém pro dámy po 50



VYKOPNI ŠMEJDA



VYKOPNI ŠMEJDA

Pracovní list č. 1

Počet hráčů: minimálně 1

Cíl hry: Šmejdi jsou prodejci, kteří lákají převážně staré lidi na výlety (výjezdni akce), aby jim vnutili předražené nádoby nebo cokoli „praktického“ do domácnosti. Cílem naší hry je zbavit se šmejda, poslat ho tam, kam patří...

Pravidla hry:

Budete potřebovat pro každého hráče figurku a jednu společnou hrací kostku. Hrát můžete i sami, ale zábavnější to bude alespoň ve dvou.

Figurka představuje Šmejda, který se chce dostat k někomu domů a tam ho podvést. A v tom se mu musí zabránit! Vykopněte nebo raději doprovodte Šmejda na Měsíc, do pekla, na smetiště nebo do pasti, aby už nemohl dál škodit.

Všechny figurky začínají na oranžovém políčku START. Hráči postupně hází kostkou. Šmejda, tedy figurku, posouvají podle toho, jaké číslo se objeví na kostce. Např., když hráč hodí šestku, posune se po lince, která vede od čísla šest na vedlejší políčko (a další čísla analogicky). Takto se Šmejda postupnými krůčky snažíme dostat tam, kam patří.

Když se Šmejdomu podaří dojít do jednoho z domečků, je na koni, ale ještě zcela nevyhrál. Hráč musí vymyslet 2-3 věty, jak se proti chování Šmejda bránit (pomohou třeba tipy níže). Pokud pár chytrých rad či vět vymyslí a přednese je ostatním, může se vrátit do hry. To tak, že postaví Šmejda na jedno z fialových polí a pokračuje podle známých pravidel.

Tipy, jak se takovým šmejdům bránit:



Snažte se oslovení prodejcem úplně vyhnout. Změňte trasu, nenavazujte oční kontakt, nechodte na akce, kde se očekává prodej.



Nenavazujte s prodejcem přátelský kontakt. Nesdělujte své osobní informace, nepřistupujte na jeho hru.



Nevymlouvejte se. Nemusíte prodejci nic obhajovat.



Stačí říct, že nemáte zájem. Vždy je snazší odolat na začátku než na konci. Nikdy se nesnažte prodejce obejít výmluvami (musím se poradit, nemám s sebou peníze, musím si to rozmyslet). Na všechny tyto výmluvy má prodejce protiargument a vy se tak zbytečně zaplétáte do prodejní pavučiny.



Nesdělujte své skutečné jméno. Tím se vyhnete osobnímu oslovení ze strany prodejce. Pokud prodejce naléhá, můžete si jméno vymyslet a bavit se tím, jak vás prodejce oslovuje.



Nikdy nic nepodepisujte ihned na místě. Vždy si vezměte smlouvu domů k prostudování nebo se alespoň zeptejte, zda by to nebyl problém.



Budte obezřetní, pokud prodejce dává omezenou časovou nabídku. Každá nabídka, která platí údajně pouze TADY a TEĎ, je s největší pravděpodobností podvodem.



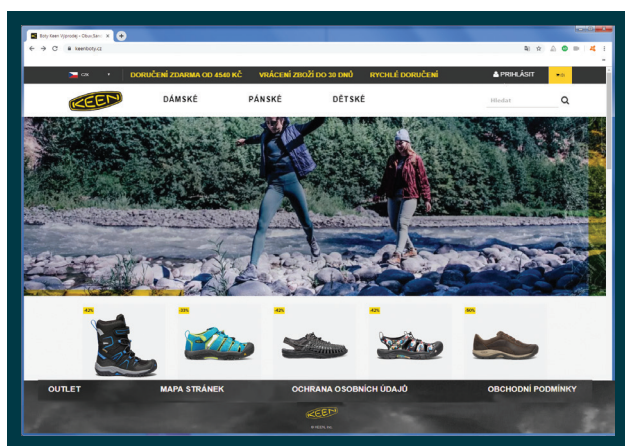
JAK POZNAT DŮVĚRYHODNÝ INTERNETOVÝ OBCHOD

Je to jednoduché, párkrát kliknete do počítače a pošťák vám cobydup doručí balíček. Jen pozor, při nákupu na internetu se snáz necháte nachytat. Když jdete do své oblíbené prodejny, znáte prodavače, můžete si výrobky prohlédnout a „očuchat“. To na internetu nejde. Mnohdy nevíte, kdo vám co prodává. Proto zbystřete!

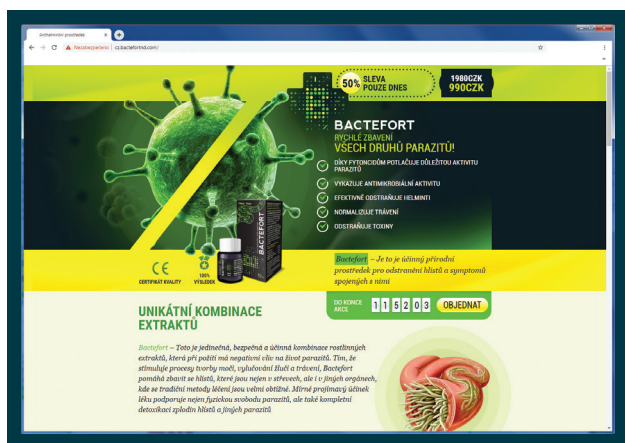
Vaším úkolem je zvážit, zda jsou internetové obchody níže důvěryhodné. Pokud ne, napište proč. Poznamenejte si, co na stránkách chybí za informaci a co naopak přebývá.

Jak se pozná důvěryhodný internetový obchod:

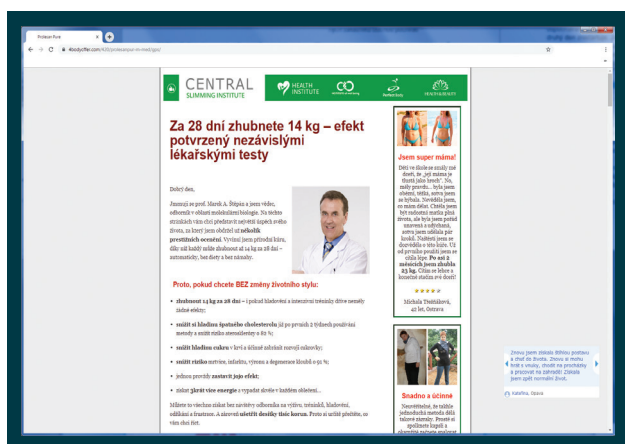
1. Má na svých stránkách jméno, adresu a kontakt.
2. Má vypsane „obchodní podmínky“, tj. na co máš právo, když nakupuješ, jak se dá platit nebo jak vrátit zboží, které ti nevyhovuje.
3. Má dobré reference, tzn., že spousta spokojených zákazníků obchod pochvalu.



1. <https://www.keenboty.cz/>



2. <http://cz.bactefortnd.com/?c=cz>



3. <https://4bodyoffer.com/420/prolesan-pur-m-med/gps/>

ŘEŠENÍ:

1. <https://www.keenboty.cz/> - Na stránkách tohoto internetového obchodu není uveden kontakt. Z webových stránek není zřejmé, kdo je provozovatelem e-shopu, tedy s kým spotřebitel uzavírá smlouvu a vůči komu může nárokovat svá práva. Česká obchodní inspekce nákup zde považuje za rizikový.
2. <http://cz.bactefortnd.com/?c=cz> - Na webových stránkách probíhá odpočítávání času, po který platí údajně výhodná nabídka. Nicméně časomíra se znovu druhý den zrestartuje. Je to nátlak na spotřebitele s cílem prodat mu výrobek, ačkoli o jeho vlastnostech jsou pochyby, prodejce se pyšní tím, že zbaví spotřebitele všech bakterií. Výrobek neznámého složení má mít až zázračné vlastnosti. Jako prodejce je uvedena firma z Panamy, obchodní podmínky zcela chybí. Recenze spotřebitelů jsou smyšlené, protože na stránkách v jiných jazykových mutacích (např. sk.bactefortnd.com, pl.bactefortnd.com) mají zcela jiná jména, snímky zůstávají (jsou staženy z fotobank). Před nákupem na těchto stránkách Česká obchodní inspekce varuje.
3. <https://4bodyoffer.com/420/prolesanpur-m-med/gps/> - Stránky se prezentují jako oficiální lékařský portál Central Slimming Institute, avšak nejde o žádný oficiální portál skutečného „hubnouceho“ institutu. Obchodní podmínky jsou zcela nedostatečné. Na stránkách je pak nabízen pochybný výrobek na hubnutí. Snímek uvedený na stránkách, kde je uveden odborník prof. Marek A. Štěpán, je stažen z fotobanky. Marek A. Štěpán je údajně odborník na molekulární biologii, avšak tento domnělý vědec nemá záznam v žádné seriózní instituci: na univerzitě, v nemocnici, ve specializovaném ústavu. Snímek údajně spokojených zákazníků je také stažen z fotobanky. Jakmile chcete opustit stránku, vyskočí „varování“ a „ještě lepší“ nabídka, která nutí spotřebitele k nákupu. Česká obchodní inspekce nákup zde považuje za rizikový.

TIP:



Problémové e-shopy jsme našli na stránkách České obchodní inspekce: <https://www.coi.cz/pro-spotrebitele/rizikove-e-shopy/>.

Pokud si nejste nějakým e-shopem jistí, mrkněte se tam taky. Česká obchodní inspekce na stránkách sbírá zkušenosti lidí, kteří byli při nákupu on-line zklamáni.

Rizikový e-shop nemusíme poznat „na první dobrou“. Špatný e-shop může mít perfektní stránky, akorát třeba zapomene doručit zaplacené zboží nebo nereaguje na reklamace.

Je tedy dobré řídit se doporučeními z první strany, hledat reference a v případě sebemenší nejistoty zkontrolovat i zmiňované stránky České obchodní inspekce.



PODVODNÉ ZPRÁVY

Zdroj některých příkladů: www.bezpecnyinternet.cz

Informační a komunikační technologie nám umožňují využívat pestrou paletu služeb, komunikovat s přáteli kdykoli a na velkou vzdálenost, nebo se podělit o své zájmy a zážitky prostřednictvím sociálních sítí. Díky otevřenosti internetu a anonymitě však nelze nikdy přesně odhadnout, kdo je na druhé straně.

V dnešní době jsou rozšířené nejrůznější typy e-podvodů. Víte, jak se zachováte, když se vám na internetu stane něco nepříjemného? V úkolu níže hledejte rozumná řešení.

Zpráva na WhatsApp

AquaPark Praha rozdává 5 bezplatných průchodů 500 rodinám na své 18. narozeniny. Získejte zdarma vstupenky na www.aquapark-cz.win

Jásám a dychtivě klikám na stránky.

Chyba! Právě jsem dal svoje zařízení do rukou hackerům.

Kontroluji oficiální stránky inzerenta. Žádná podobná zpráva na nich není.

Hurá, unikl jsem hackerskému útoku.

Sociální sítě

Právě jsem zjistil, že někdo nasdílel a zneužil moje citlivé údaje nebo fotografie.

Vzdávám to. Co se jednou nasdílí, nejde smazat.

Příště uveřejním věci s rozmyslem.

Nahlásím to někomu dospělému. Půjdeme spolu na policii, ta věc vyšetří.

Hurá. Pro teď mám štěstí, viník dopaden a citlivé údaje provždy smazány.

Falešný profil

Našel jsem svoje fotky v cizím profilu.

To je ale lumpárna chlubit se cizím peřím.

Radši svůj profil smažu, aby mi neukradli něco dalšího...

Nechám si prověřit svůj originální profil od provozovatele sítě.

Jupí, prověřeno. A můj falešný profil lumpovi cizímu smazali!

Urážky

Někdo mi nadává, uraží mě a píše, že jsem tlustej a pomalej.

Pořádně těm haterům vytmavím. Pěkně od plic jim napíšu, co si o nich myslím.

Hustá deprese. Vztek. Beznaděj. Už nevylezu z domu. Takovou odezvu jsem nečekal.

Nereaguji. Ignoruji.

Mám pokoj.

SMS

Pozor, váš účet na naší sociální síti bude zrušen, pokud nezašlete SMS s vaším heslem na číslo 123 456 789.

Posílám zprávu.

Je to podvod a mám o 99 Kč tenčí peněženku.

Nereaguji. Administrátoři podobné zprávy neposílají. Je to podvod.

Všechno je v pohodě, účet mám a nikdo nezískal moje telefonní číslo ani peníze.

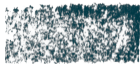
Desatero bezpečného chování na internetu



Nevěřte každé informaci, kterou se na internetu dozvíte, a vše si ověřujte z více zdrojů.



Nezveřejňujte o sobě, své rodině a kamarádech žádné osobní informace.



Neposílejte nikomu své intimní fotografie. Ani je sám nikde nezveřejňujte. Nikdy nevíte, kdo si je prohlédne, stáhne a kdy a kde je zveřejní.



Neotevírejte podezřelé zprávy, přílohy, videa a odkazy.



Nedávejte svoje telefonní číslo nebo adresu nikomu, koho neznáte. Ověřte si totožnost člověka, se kterým komunikujete. Pomoci vám může portál mojeID.cz



Neodpovídejte na vulgární nebo neslušné zprávy. Když se s někým nechcete bavit, tak se s ním prostě nebavte.



Nastavte silné heslo.



Udržujte aktualizované antivirové zabezpečení.



Dejte pozor na to, co sdílíte a s kým komunikujete.



Dejte pozor na to, kde se připojujete!



KAM SE OBRÁTIT PRO POMOC

Víte, kde a jak hájit svá práva při nakupování, reklamaci a dodržování nejrůznějších předpisů? Propojte instituci nebo neziskovku s problémem, který dokáže pomoci vyřešit.



v restauraci



padělek



účet za elektřinu



vyúčtování mobilních služeb

Finanční arbitr
(www.fi.narbitr.cz)

Česká obchodní inspekce
(www.coi.cz)



rady ohledně spotřebitelských práv



plesnivý jogurt

Asociace občanských poraden
(www.obcanskeporadny.cz)

krajské hygienické stanice



směnárna s velkým poplatkem

nezisková organizace dTEST
(www.dtest.cz)



boty koupené v Německu

Český telekomunikační úřad
(www.ctu.cz, ČTÚ)

Energetický regulační úřad
(www.eru.cz)



porovnání zubních past

Evropské spotřebitelské centrum ČR
(ESC, www.evropskyspotrebitel.cz)

Státní zemědělská a potravinářská inspekce
(www.szpi.cz)

Stane se, že si koupíte něco, co vám nevyhovuje, nebo co se porouchá. Pak je potřeba věc zaslat zpět nebo reklamovat. Dokázali byste to?

VRÁCENÍ VĚCI, KTEROU JSTE KOUPILI NA INTERNETU, ALE NEVYHOVUJE

Chcete vrátit věc, kterou jste koupili na internetu, ale nevyhovuje vám. Do připraveného dopisu „Odstoupení od kupní smlouvy“ doplňte podle účtenky všechny potřebné údaje. Dopis si pořádně pročtěte a zapamatujte si jeho strukturu.

Do kdy máte možnost věc podle zákona vrátit?

- a) do 10 dnů
- b) do 14 dnů
- c) do 60 dnů

SPORTONE s.r.o.

U Nových krámů 3, 113 98 Kupálkov
IČ: 22221122, DIČ: CZ 22221122

Daňový doklad - prodejka č. 1234
Datum: 5. 1. 2020

Sportovní batoh Everlest 1690,00 Kč
496966

Celkem	1	1690,00 Kč
Placeno		1700,00 Kč
Vráceno		10,00 Kč

% DPH	základ	DPH	Celkem
21,00	1396,69 Kč	293,31 Kč	1690 Kč

Děkujeme za Váš nákup.

Moje jméno a příjmení

Moje adresa

Můj telefon a e-mail

Název toho, kdo vám věc předal

Adresa toho, kdo vám věc prodal

V dne

Věc: Odstoupení od kupní smlouvy

Dobrý den,

dne..... jsem ve vašem e-shopu
koupil Zboží jsem převzal dne
Vzhledem k tomu, že zboží nenaplnilo má očekávání,
využívám tímto svého zákonného práva a v souladu
s § 1829 odst. 1 zákona č. 89/2012, občanského záko-
níku od této smlouvy odstupuji.
Zboží Vám zasílám zpět v samostatné zásilce a zároveň
Vás žádám o vrácení kupní ceny jejím poukázáním ve
prospěch mého bankovního účtu č.
nejpozději do 14 kalendářních dnů od doručení tohoto
odstoupení od smlouvy.

S pozdravem

.....
(vlastnoruční podpis)

Přílohy:

Kopie účtenky/faktury

REKLAMACE

Reklamací můžete vyřídit osobně v obchodu, ve kterém jste dané zboží zakoupili. Pokud prodávající nevyřídí reklamací ihned, měl by s vámi sepsat reklamační protokol. Jedná-li se o reklamací u e-shopu, pak je třeba ji napsat písemně.

Už víte, jak se píše oficiální dopis prodejci. Nyní máte za úkol už beze vzoru napsat reklamační dopis k batohu, který jste koupili na internetu a u kterého přestal fungovat zip.

Pár tipů, co by měl obsahovat reklamační dopis:



1. Do horního rohu napište název a sídlo e-shopu, u kterého jste zboží zakoupili.



2. Popište, čeho se reklamací týká (co a kdy jste kupovali, co reklamujete a proč).



3. Uveďte konkrétní řešení (výměnu věci, slevu, opravu nebo odstoupení od smlouvy). Máte právo také požadovat úhradu nutných nákladů, které vám vzniknou v souvislosti s reklamací (např. poštovné).



TESTY

SPOTŘEBITELSKÁ PRÁVA – REKLAMACE A LHŮTY



ZÁRUKA

1. Co je to záruční doba?

- a. Zákonem daná lhůta, ve které se doporučuje zkonsumovat čerstvě nakoupené potraviny.
- b. Doba, po kterou se obchodník ze zákona zaručuje, že můžete výrobek, u kterého se vyskytne vada, reklamovat a žádat nápravu.
- c. Doba po nákupu, po kterou se obchodník ze zákona zaručuje, že k němu můžete chodit na kávu zdarma.

2. Občanský zákoník stanoví u spotřebního zboží, tedy oblečení, elektroniky apod., minimální délku záruční doby - kolik měsíců?

- a. 12
- b. 18
- c. 24

3. Jak je to se zárukou u věcí z bazaru?

- a. Zákonná záruka na bazarové věci je vždy pouze 12 měsíců.
- b. Zákonná záruka 24 měsíců platí i na zboží prodávané v bazarech, ale pozor, obchodník může zkrátit záruční dobu až na jen půl roku, je potřeba zkontrolovat účtenku!
- c. Zákonná záruka 24 měsíců platí i na zboží prodávané v bazarech, ale pozor, obchodník může zkrátit záruční dobu až na jeden rok, je potřeba zkontrolovat účtenku!



REKLAMACE

1. Co je reklamační proces?

- a. Proces přípravy reklamy na nějaký výrobek nebo službu.
- b. Jde o uplatnění stížnosti, že se vám výrobek zdá být nekvalitní, nekompletní nebo přestal fungovat. A samozřejmě také požadování nápravy.
- c. Jde o uplatnění stížnosti na chování obchodníka při prodeji. Především na neuctivé nebo až hulvátské chování.

2. Jakou lhůtu má prodávající na vyřízení reklamací?

- a. Co nejdříve, nejpozději však do 14 dnů od jejího uplatnění.
- b. Co nejdříve, nejpozději však do 30 dnů od jejího uplatnění.
- c. Co nejdříve, nejpozději však do 60 dnů od jejího uplatnění.



REKLAMACE – DOKLADY

1. Co je k reklamaci potřeba?

- a. Doklad o koupi
- b. Ostrý jazyk
- c. Policista jako doprovod

2. Co se považuje za doklad o koupi nutný k reklamaci?

- a. Záruční list, pokladní doklad, faktura nebo doklad o platbě kartou
- b. Jen pokladní doklad nebo faktura, nic jiného zákon nepřipouští
- c. Selfie, jak přebíráte výrobek od prodejce

SPOTŘEBITELSKÁ PRÁVA – TRIKY OBCHODNÍKŮ



NEKALÉ OBCHODNÍ PRAKTIKY

- 1. V jakém zákoně najdeme definici nekalých obchodních praktik?**
 - a. V občanském zákoníku
 - b. V obchodním zákoníku
 - c. V zákoně o ochraně spotřebitele
- 2. Domů vám přijde nevyžádaný balíček s knihami a fakturou za ně. Co s tím?**
 - a. Fakturu musíte zaplatit, pokud jste balíček převzali.
 - b. Nic, můžete si ho nechat a zadarmo, je to hloupost toho, kdo vám něco pošle, i když jste si to neobjednali.
 - c. Pokud knihy opravdu nechcete, musíte je poslat zpět, jinak by to bylo neoprávněné obohacení.
- 3. U pokladny vám řeknou, že cena nového kola, kterou jste si přečetli na ceduli na řídítkách, je uvedena bez DPH. Pokud kolo chcete, zaplatíte o DPH a částku za smontování navíc.**
 - a. Ne! Platí cena z cedule.
 - b. Ano! Maminka a prodavač mají vždycky pravdu.
 - c. Ne! Smontování byste platit neměli, ale DPH navíc, bohužel, ano.



KLAMY Z REKLAMY

- 1. Co je reklama?**
 - a. Snaha a činnost, díky které by se měly výrobky nebo služby lépe prodávat;
 - b. Snaha a činnost, díky které by o firmě mělo být lépe slyšet;
 - c. Obě uvedené možnosti jsou správné.
- 2. Co je klamavá reklama?**
 - a. Reklama, která vyvolává mylnou představu o nějakém výrobku nebo službě tak, aby ho člověk koupil, protože z reklamy vypadá jako ten nejlepší;
 - b. Reklama, která láká spotřebitele k převedení peněz na zahraniční podvodné účty;
 - c. Televizní teleshopping.
- 3. Pokud v televizi, v rádiu nebo na internetu narazíte na klamavou reklamu, je nejlepší se obrátit na**
 - a. Radu pro rozhlasové a televizní vysílání
 - b. Český telekomunikační úřad
 - c. Českou obchodní inspekci



OZNAČOVÁNÍ

- 1. Co je to datum použitelnosti?**
 - a. „Spotřebujte do...“, po tomto datu se nesmí takové zboží vůbec prodávat.
 - b. „Spotřebujte do...“, po tomto datu se smí zboží prodávat, ale odděleně od ostatního sortimentu a speciálně označené.
 - c. Datum výroby, ke kterému si spotřebitel musí připočítat zákonných 30 dní na nejzazší spotřebu.
- 2. Co je to datum minimální trvanlivosti?**
 - a. Po uplynutí minimální trvanlivosti se zboží nesmí vůbec prodávat.
 - b. Po uplynutí minimální trvanlivosti se smí zboží prodávat, ale jen, je-li bezpečné, a za nižší cenu, odděleně od ostatního sortimentu a musí tě upozornit, že prošla doba min. trvanlivosti.
 - c. Datum výroby, ke kterému si spotřebitel musí připočítat zákonných 30 dní na nejzazší spotřebu.



FINANČNÍ KVARTETO

Pracovní list č. 9-12

Počet hráčů: minimálně 3

Počet karet: 32 (kvarteto tvoří čtyři karty se stejným symbolem)

Cíl hry: získat co nejvíce kvartet (čtveřic karet se stejným symbolem)

Pravidla hry:

Karty se pořádně promíchají. Všechny karty se rozdají mezi hráče ve hře, aby, pokud možno, měli všichni stejný počet. Začíná ten hráč, který nejrychleji spočítá, kolik je v České republice druhů mincí. Zeptá se kteréhokoliv hráče na konkrétní kartu (například A3), kterou hledá, aby sestavil kvarteto. Pokud vyzvaný hráč tazanou kartu opravdu má, musí ji odevzdat tazateli. Ten pak pokračuje dále stejným způsobem. Ptá se kteréhokoliv z hráčů na jednotlivé karty, až dokud jeden z dotazovaných kartu nemá. Pokud dotázaný hráč žádanou kartu nevlastní, dostává se tak na tah a pokračuje ve hře. Složí-li hráč úplné kvarteto, je povinen ho vyložit na stůl. Kvarteto se skládá vždy ze čtyř karet. Vítězí ten hráč, který má na konci hry na stole vyložených nejvíce čtveřic.

Varianty hry:

1. Karty se položí rubem nahoru. Jeden hráč si vylosuje čtyři karty, prohlédne si vysvětlené pojmy a do jedné minuty napíše smysluplnou větu, která bude obsahovat minimálně dvě slova z vylosovaných karet.

2. Hráči se rozdělí do dvojic. Karty se položí rubem nahoru. Jeden hráč vybere kartu a přečte druhému definici pojmu. Druhý hráč hádá pojem. Kdo uhodne pojem, získává bod. Hráči se v hádání střídají.

Dlužník

1A

...SPLÁCET LZE I VRTÁNÍM KOLENA

1B 1C 1D

Osoba, která si na určitou dobu půjčuje peníze a zavazuje se, že je ve stanovené době vrátí (i s úrokem).

Věřitel

1B

ČLOVĚK, CO VĚŘÍ V PENÍZE

1A 1C 1D

Osoba nebo instituce, která půjčuje peníze na stanovenou dobu (za smluvený úrok).

Úrok placený

1C

ÚROK PLACATÝ

1A 1B 1D

Částka, kterou platí dlužník věřiteli za poskytnutí úvěru/půjčení peněz. Bývá stanovena úrokovou sazbou.

RPSN

1D

RŮŽOVÝ PAVOUK S NOSOROŽCEM

1A 1B 1C

Roční procentní sazba nákladů určuje, kolik úvěr stojí s úrokem i všemi dalšími poplatky. RPSN umožňuje jednoduše srovnávat podmínky spotřebitelských půjček.

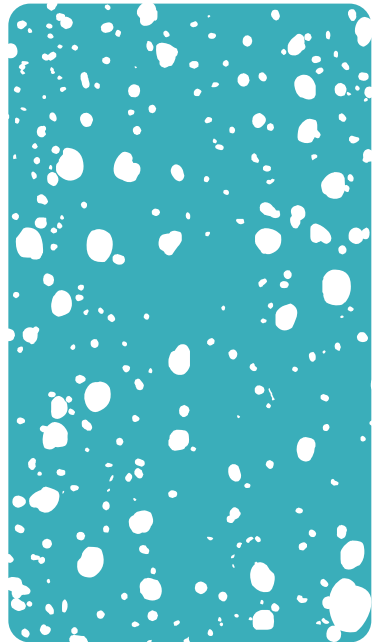
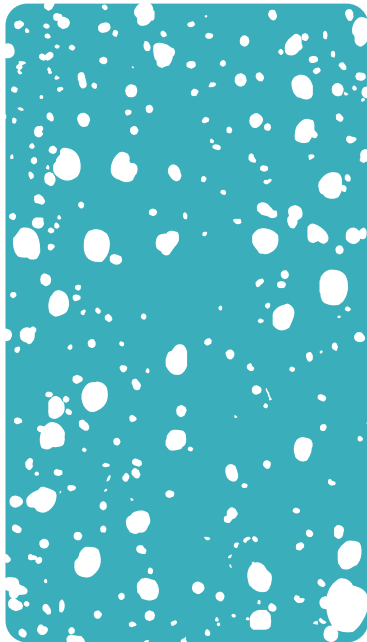
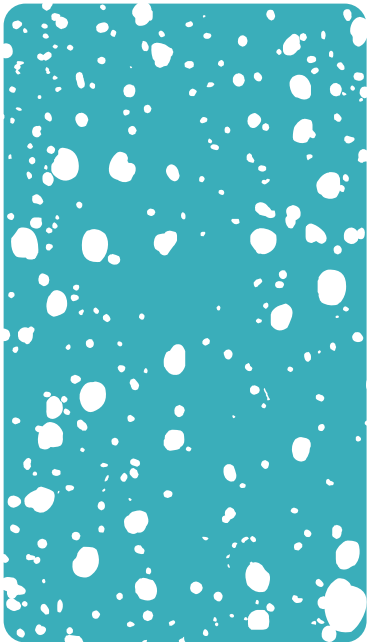
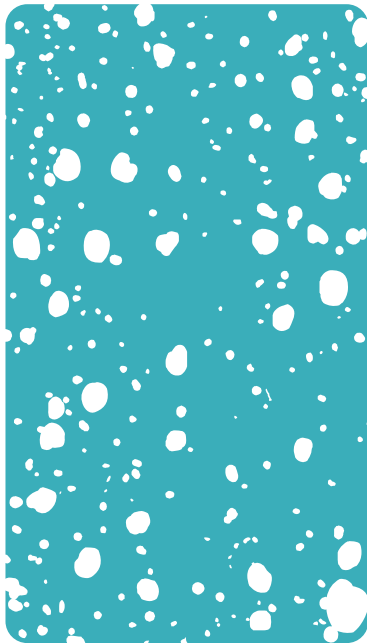
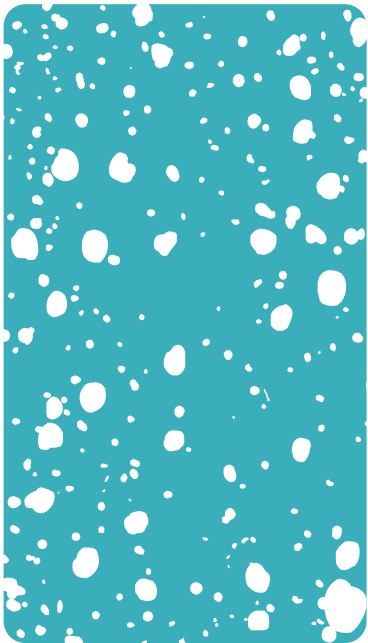
Kontokorentní úvěr

2A

OSLIČKU, OTŘES SE!

2B 2C 2D

Krátkodobá půjčka, kterou dává banka klientovi - majiteli běžného účtu tak, že mu umožní z tohoto účtu čerpat do mínusu.



Hypotéka

2B



PENÍZE, KTERÉ SEŽERE DŮM

2A 2C 2D

Úvěr, jehož účelem je zpravidla investice do nemovitosti. Splacení hypotečního úvěru je zajištěno zástavním právem k nemovitosti.

Spotřebitelský úvěr

2C

SPOTŘEBUJTE
DO 3 DNŮ
PO OTEVŘENÍ



2A 2B 2D

Půjčka, která slouží především k nákupu spotřebních předmětů (automobilu, elektroniky), k zaplacení různých služeb (dovolená, školné) nebo někdy ke koupi nemovitosti.

Nákup na splátky

2D

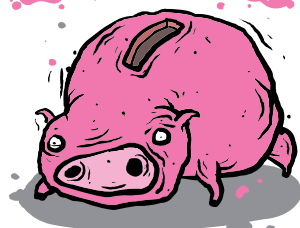


2A 2B 2C

Úvěr poskytnutý přímo v obchodě při nákupu zboží. Poskytuje ho nikoli obchodník, ale splátková společnost, se kterou je prodejce domluvený.

Spoření

3A



3B 3C 3D

Takové uložení úspor, při kterém člověk moc neriskuje, že své peníze ztratí. Mezi formy spoření patří vkladové účty, stavební spoření nebo kapitálová pojištění.

Investování

3B

RIZIKOVÁ
INVESTICE



3A 3C 3D

Takové uložení úspor, kdy člověk podstupuje větší míru rizika. Mezi konzervativní formy investování patří investice do dluhopisů a vklady do podílových fondů. Mezi rizikovější investice pak investice do akcií nebo nemovitostí. I podnikání se řadí do investování.

Úrok přijatý

3C

ÚROK
PŘEJETÝ



3A 3B 3D

Peněžní částka, kterou dostane střadatel za to, že někam uloží své peníze nebo že je někomu půjčí. Bývá stanoven úrokovou sazbou.

Likvidita

3D

NEPLÍST
S LIKVIDACÍ



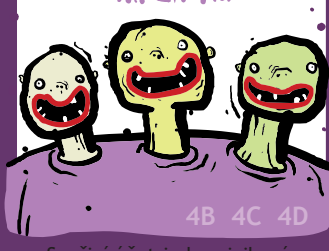
3A 3B 3C

Ukazatel, který udává, jak rychle lze investici proměnit na hotové peníze (jak rychle lze například zakoupené akcie prodat na trhu, abychom měli k dispozici hotové peníze). Čím vyšší je likvidita, tím rychleji lze investici zpeněžit.

Spořicí účet

4A

KDO ŠETŘÍ
MÁ ZA TŘI



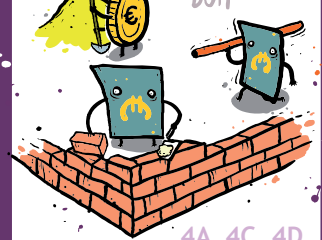
4B 4C 4D

Spořicí účet je bezrizikový, relativně výhodně úročený účet, na který může střadatel libovolně ukládat své volné prostředky a zase je vybírat. Spořicí účet je lépe úročený než běžný účet, ale s jeho pomocí nelze např. zadávat trvalé příkazy a inkasa.

Stavební spoření

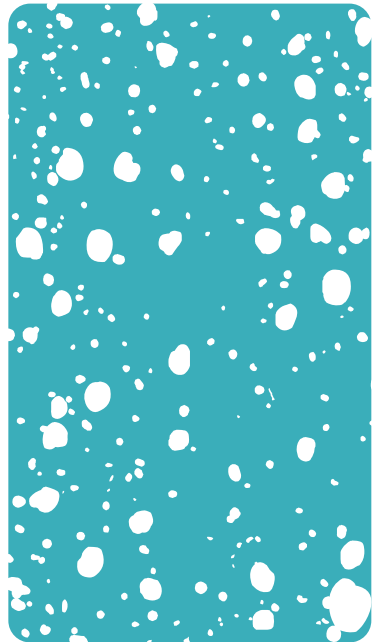
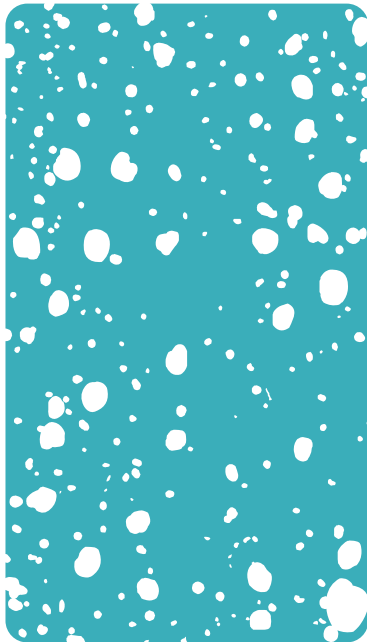
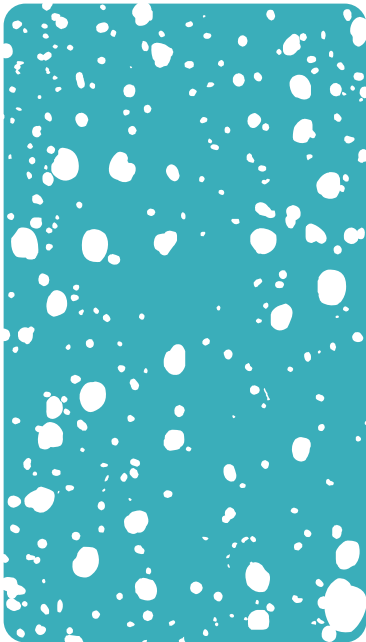
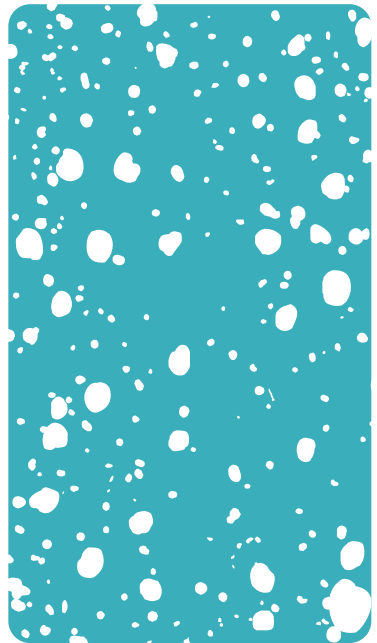
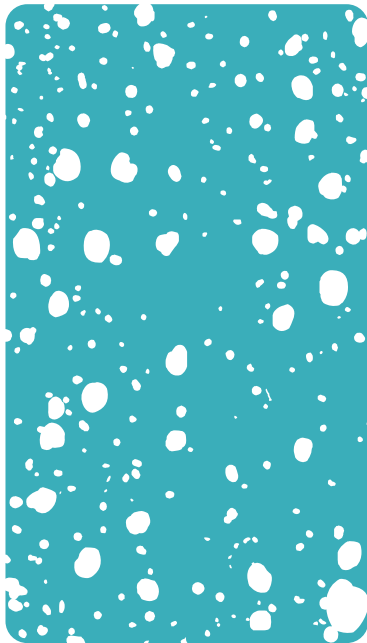
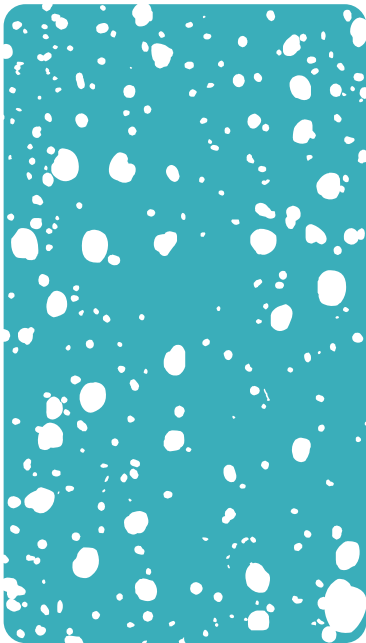
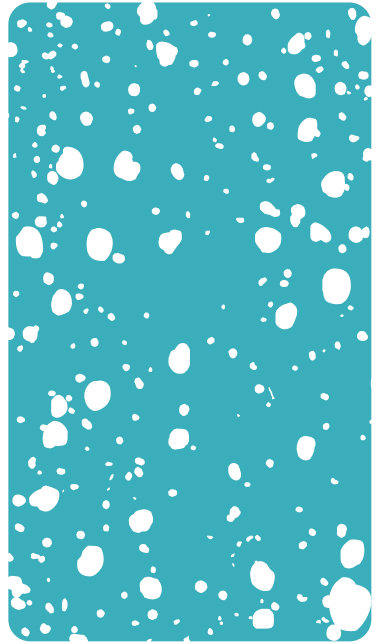
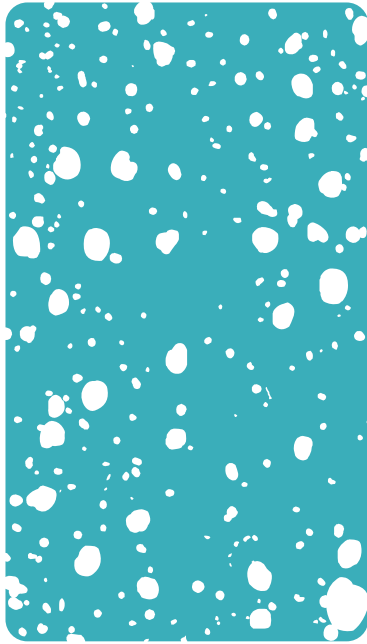
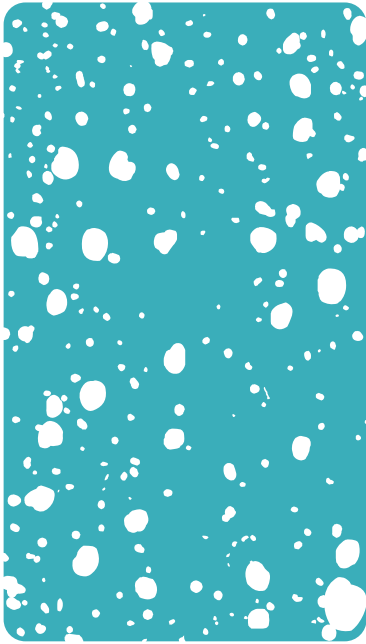
4B

PENÍZE,
KTERÉ STAVÍ
DŮM



4A 4C 4D

Stavební spoření je výhodnou formou uložení úspor, která v ČR vznikla, aby pomáhala lidem řešit situaci s bydlením. Spoření nabízí výhodné úrokové sazby a pokud člověk dodržuje správné všechny podmínky, dostává i mimořádné roční příspěvky od státu.



Burza cenných papírů

4C

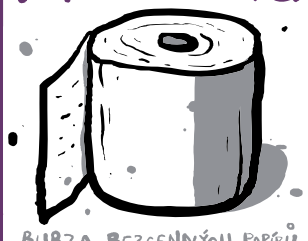


4A 4B 4D

Burza cenných papírů je místo obchodování cenných papírů, např. akcií, dluhopisů, podílových listů. V ČR je nejvýznamnější Burza cenných papírů Praha, a. s. (BCPP). Burzovní index pro BCPP má název PX.

Podílové fondy

4D

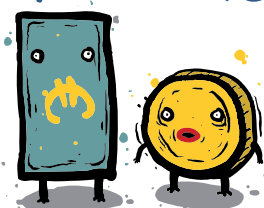


4A 4B 4C

Forma kolektivního investování - koupí podílového listu investuje člověk (podílník) své peníze do podílového fondu, který je pak zhodnocuje investováním na finančním trhu. Vlastník podílového listu nemá právo rozhodovat o hospodaření a řízení fondu.

Peníze

5A



5B 5C 5D

Z hlediska ekonomické teorie jsou peníze takový statek, který v určité společnosti slouží jako všeobecně přijímaný prostředek směny. Peníze také slouží jako uchovatel hodnoty a jako univerzální měřítko cen zboží a služeb, lze jimi vyjádřit dluh.

Inflace

5B



Inflace je definována jako změna cenové hladiny, jednoduše řečeno opakované zdražování (zvyšování všech cen).

Příjem

5C



5A 5B 5D

Příjem domácnosti mohou tvořit mzdy, dávky důchodového a nemocenského pojištění, sociální dávky, výživné, zisky z podnikání nebo samostatné výdělečné činnosti, z prodeje nemovitostí, z pronájmu domu (příjmy domácnosti bytu, nebytových prostor), půjčky, úroky, výhry, výnosy z vkladů.

Výdaj

5D



5A 5B 5C

Výdaje domácnosti tvoří především: stravování, bydlení, zařízení, údržba a oprava bytu nebo domu, elektřina, plyn, voda, oblečení, doprava, pravidelné služby jako telefonní, internetové, televizní a rozhlasové poplatky, knihy, časopisy, kino nebo divadlo a mnoho dalšího.

Přebytkový rozpočet

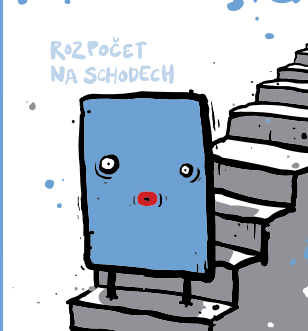
6A



Rozpočet je finanční plán (bilance předpokládaných příjmů a výdajů) domácnosti na určité období. V přebytkovém rozpočtu příjmy převyšují výdaje.

Schodkový rozpočet

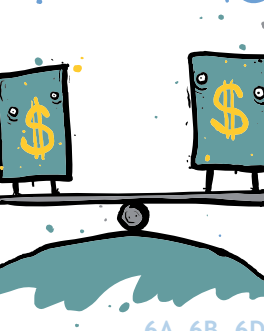
6B



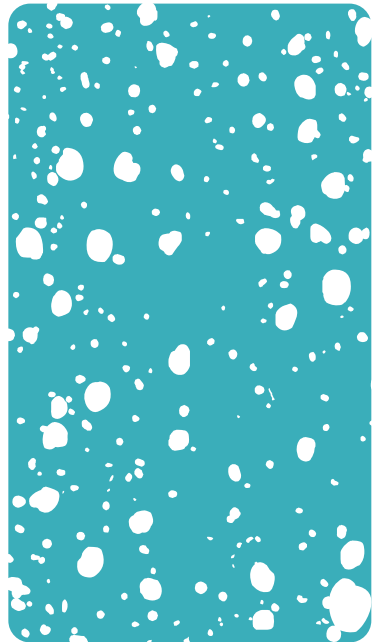
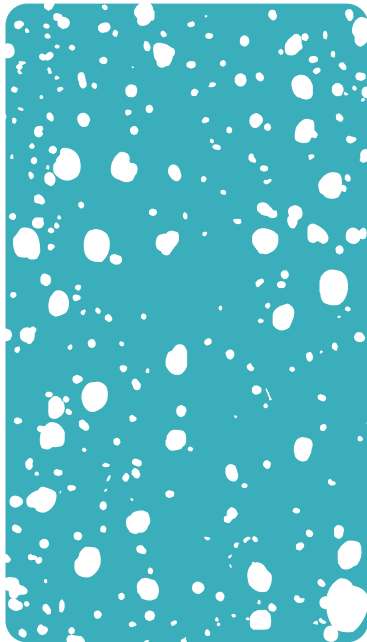
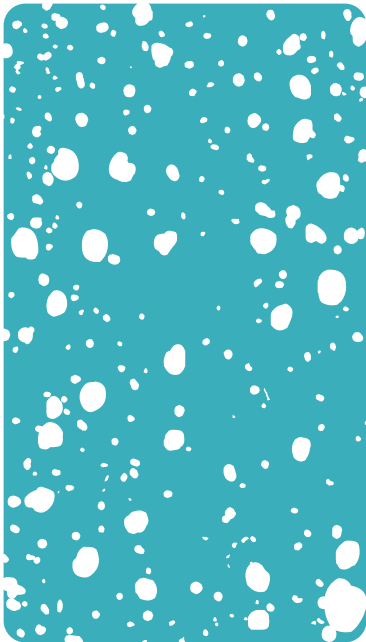
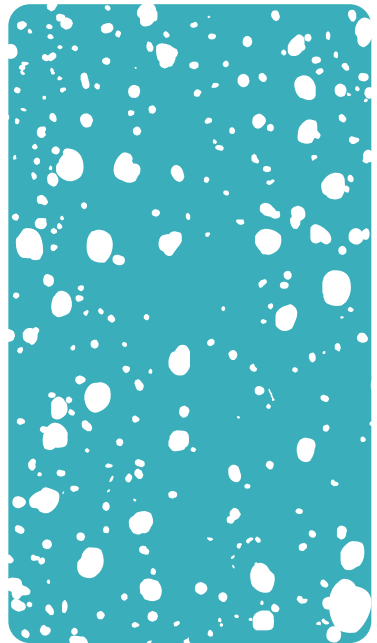
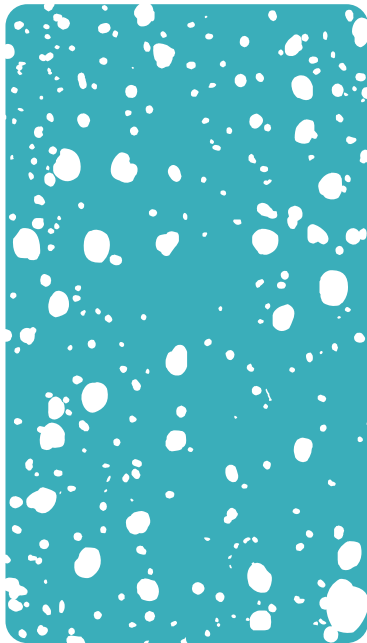
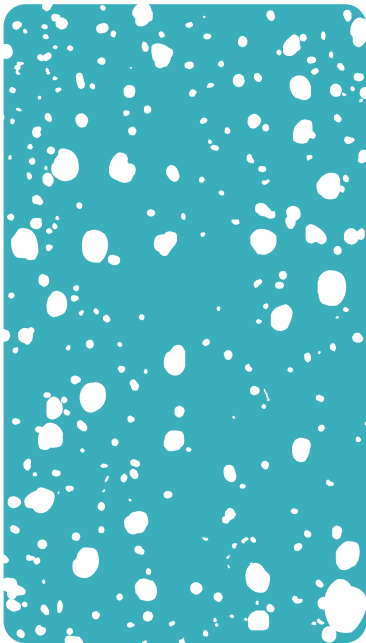
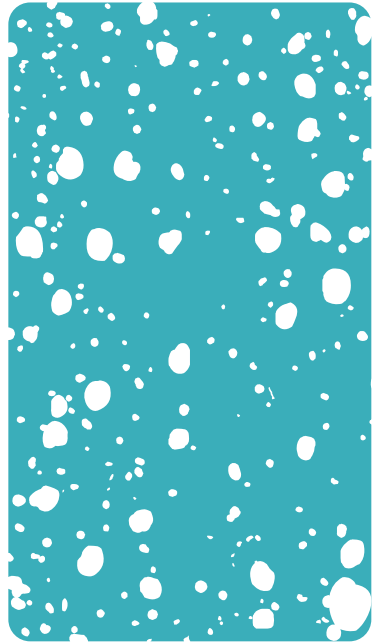
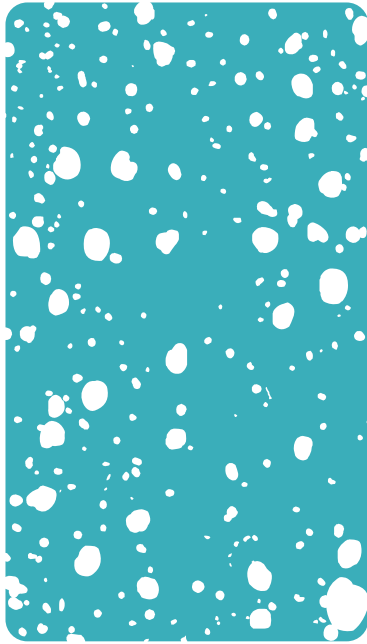
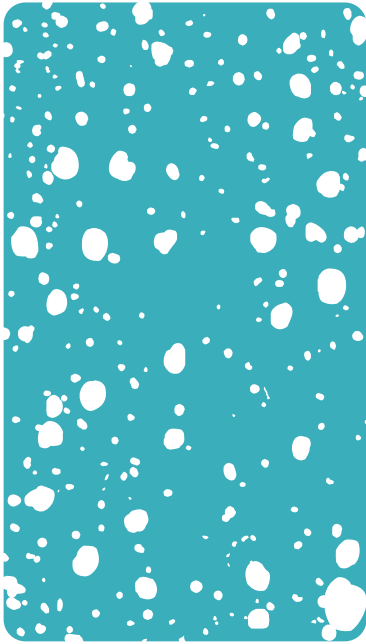
Rozpočet je finanční plán (bilance předpokládaných příjmů a výdajů) domácnosti na určité období. Ve schodkovém rozpočtu výdaje převyšují příjmy.

Vyrovnaný rozpočet

6C

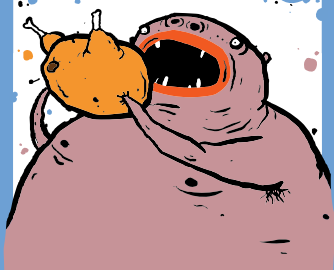


Rozpočet je finanční plán (bilance předpokládaných příjmů a výdajů) domácnosti na určité období. Ve vyrovnaném rozpočtu se příjmy rovnají výdajům.



Chci a potřebuji

6D



6A 6B 6C

Jsou věci, bez kterých si život neumíme představit. Jaké to vlastně jsou?

Internetové bankovníctví

7A



7B 7C 7D

Druh přímého bankovníctví, kdy člověk spravuje svůj účet přes internet, může tedy např. zjistit aktuální zůstatky, zadat jednorázový nebo trvalý příkaz k úhradě a podobně, aniž by navštívil kamennou pobočku banky.

Příkaz k úhradě

7B



7A 7C 7D

Pokyn majitele bankovního účtu bance, aby převedla peníze z jeho účtu na účet příjemce, tedy aby provedla platbu (úhradu v určité výši).

Svolení k inkasu

7C



7A 7B 7D

Souhlas majitele bankovního účtu s tím, že banka může k tíži jeho účtu převést (inkasovat) z jeho účtu předem stanovené osobě/instituci peníze do určitého limitu.

3D secure

7D



7A 7B 7C

Systém bezpečného placení na internetu. Pokud zákazník platí platební kartou na internetu a na stránkách je toto označení, znamená to, že údaje o své platební kartě vyplňuje ve virtuálním prostředí své banky a ne obchodníka.

Debetní karta

8A



8B 8C 8D

Platební karta, která člověku umožňuje výběr peněz v hotovosti z bankomatu a placení v obchodech. Každá transakce je tentýž den nebo následující den po jejím provedení odúčtována z běžného účtu klienta, takže je potřeba mít na účtu dostatečný zůstatek.

Kreditní karta

8B



8A 8C 8D

Karta, při jejímž použití člověk čerpá úvěr (do tzv. úvěrového limitu). S kreditní kartou se může platit nebo vybírat hotovost i v případě, pokud její majitel nedisponuje dostatečnými prostředky na účtu. Úvěr se pak v pravidelném termínu splácí.

PIN

8C



8A 8B 8D

Osobní identifikační číslo pro autorizaci transakcí (používáno např. při platbách platební kartou v přímém bankovníctví).

Disponibilní zůstatek

8D



8A 8B 8C

Peníze, které má člověk v daném okamžiku k dispozici (může zahrnovat i povolený debet - minussový stav účtu).

