

- 1) Zaběhlý obchod s potravinami převzal jiný majitel, kterému obchody tolik nejdou a lidé tam přestávají chodit. Naproti obchodu je plně fungující stánek novin a časopisů. Zkusme předvídat, co se stane.
 - a. Stánek funguje dál, lidé jsou naučení tam chodit pro své tiskopisy, klidně si i kousek cesty zajdou.
 - b. Stánek bude zavřen, protože lidé si dříve koupili potraviny a stavili se pro denní tisk, teď chodí jinam a noviny kupují jinde.
- 2) Hugo Tichý bydlí blízko večerky, rád do ní chodí, protože má dlouho otevřeno a drobnosti nakupuje tam. V poslední době obchod začali zvenčí ničit vandalové (rozbíjí výlohu, čmárají na zeď ...). Majitel vše zatím trpělivě opravuje. Hugo něco v noci slyšel, ale nechtělo se mu volat policii. Zkusme předvídat, co se stane dál.
 - a. Majitel zvýší neúměrně ceny, aby se mu vrátila investice do oprav.
 - b. Nic se nestane.
 - c. Hugo nebude mít kam chodit nakupovat, protože obchod brzy zavřou.
- 3) Pan Hlučný si koupil nové reproduktory přes internet, při rozbalení zjistil, že se zásilkou není spokojen. Co má udělat?
 - a. Nemůže dělat nic, vše si měl dobře rozmyslet, než odeslal závaznou objednávku.
 - b. Zavolá na kontaktní číslo internetového obchodu a požádá je o výměnu. Možná nalezne pochopení a reproduktory mu vymění za jiné zboží.
 - c. Pokud stihne lhůtu 14 dnů od převzetí zásilky, může odstoupit od smlouvy (a samozřejmě zaslat zboží zpět) bez udání důvodu. Peníze mu budou vráceny.
- 4) Paní Cupitavá si koncem listopadu v obchodě koupila krásné kozačky, které byly označeny jako „módní obuv“. V prosinci následujícího roku se jí už rozlepily. Paní Cupitavá dobře ví o dvouleté záruce, takže šla velmi drahé boty reklamovat s tím, že nevydržely skoro každodenní nošení v zimním období. Jak celá věc dopadne?
 - a. Pro paní špatně, protože „módní obuv“ není určena ke každodennímu nošení, ale jen k výjimečným příležitostem, reklamace bude zamítnuta.
 - b. Dobře, paní správně předpokládala platnost dvouleté záruky, ale musí si vybrat nové zboží.
 - c. Dobře, paní správně předpokládala platnost dvouleté záruky, jsou jí vráceny peníze.
- 5) Rodina Tábořských si koupila nový stan. Výrobce garantoval záruční dobu pět let. Po třech letech jim původně nepromokavá látka lehce poprší. Jdou zboží reklamovat, jak to dopadne?
 - a. Pro Tábořské špatně, šlo o lživou reklamu, protože podle zákona může být tzv. záruční lhůta pouze dva roky a výrobce si ji nemůže nijak navyšovat.
 - b. Pro Tábořské dobře, jde o tzv. dobrovolnou záruku, na jejíž stanovení má výrobce plné právo, tudíž zboží bude reklamováno.
- 6) Lenka Toulavá vyrazila se svou rodinou na dovolenou, kterou si objednala u cestovní kanceláře. Po příjezdu do hotelu ale zjistili, že není možné se na předem stanoveném místě ubytovat. Delegátka vše rychle vyřešila a sehnala pro ně volný pokoj v jiném, ale dražším hotelu. Jak věc dopadne?
 - a. Lenka se ubytuje a rozdíl v ceně hradí podle zákona cestovní kancelář.

- b. Lenka se ubytuje, ale rozdíl v ceně si podle zákona musí doplatit sama.
 - c. Lenka se nemůže ubytovat jinde, protože by jí tím propadl celý zájezd a musela by se vrátit sama domů.
- 7) Lenka Toulavá opět vyrazila na dovolenou přes cestovní kancelář. Při zaplacení jí slibovali u hotelu krásný bazén, ale po příjezdu zjistila, že hotel nikdy bazén neměl. Jak má Lenka postupovat?
- a. Nedá se nic dělat, není to chyba kanceláře, že u hotelu bazén není.
 - b. Lenka se musí obrátit na delegátku již na místě, může pořídit fotodokumentaci a po návratu domů musí celý zájezd reklamovat do jednoho měsíce a požadovat částečné vrácení peněz (podle okolností asi 10 %).
 - c. Nedá se dělat nic, pokud Lenka na dovolené zůstane. Musí se tedy sbalit a jet domů a pak reklamovat celý zájezd, nebo prostě nechá věci tak, jak jsou, a nebude požadovat náhradu.
 - d. Lenka se musí obrátit na delegátku již na místě, může pořídit fotodokumentaci a po návratu domů musí celý zájezd reklamovat do půl roku a požadovat částečné vrácení peněz.
- 8) Začínající kadeřnice Libuše Suchá se dostala do konfliktu s jednou klientkou. Ta po vytvoření nového střihu požadovala ještě blond melíry, ale slečně Suché se nějak podařilo je zbarvit do oranžova. Jak konflikt správně vyřešit?
- a. Libuše se paní omluví a nemůže po paní požadovat žádné peníze. Klientka odchází sice naštvaná, ale s účesem zadarmo.
 - b. Libuše se paní omluví, ale tím celá věc končí. Paní přece věděla, že Libuše začíná.
 - c. Libuše se paní omluví, klientka zaplatí jen tvorbu střihu. Melíry musí Libuše hradit sama.

ŘEŠENÍ:

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
B	C	C	A	B	A	B	C

ÚKOL Č. 6 Test běžných situací

METODIKA

V testu je vyobrazeno několik modelových situací, s nimiž se žáci mohou běžně setkat a jejichž správné řešení odpovídá platným zákonům v době publikace testu. Cílem je vedení žáků k odpovědnosti za své jednání, ale zároveň požadování odpovědnosti ostatních, je-li chyba na jejich straně.

NÁVRHY ROZŠÍŘUJÍCÍCH ÚKOLŮ

1. Zkuste si telefonní hovor, kterým oznamujete vandalismus ve vaší ulici.
2. Na internetu najděte dělení obuvi do kategorií (např. módní ...).
3. Na internetu si prohlédněte tzv. frankfurtskou tabulku slev, která orientačně zpracovává výpis slev při nedodržení podmínek ze strany organizátorů zájezdu.
4. Na internetu vyhledejte vzory dopisů a pokuste se vytvořit svůj
 - o pro reklamaci zájezdu
 - o vrácení zboží zakoupené přes internet
5. Zahrajte si scénku s kadeřnicí slečnou Suchou a její zákaznicí. Pokuste se celou věc urovnat bez hádek a ve slušnosti.