

Témata:

Spotřebitelské chování

Reklama

Nákup potravin

Rodinný rozpočet

**Práva spotřebitele :
Reklamace**

Elektronický obchod

**Služby elektronických
komunikací**

**Práva cestujících v
letecké dopravě**

**Otázky životního
prostředí a jeho
ochrany**

**Odpovědnost
spotřebitele**

Případové studie

Projekt:

Rozvoj klíčových kompetencí dospělých prostřednictvím
inovativního programu spotřebitelského vzdělávání

2 0 1 9

PĚT ZEMÍ DESET PŘÍBĚHŮ



[Never stop learning]

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Contract number: 2018-1-SK01-KA204-046393

Obsah

Případové studie

	Stránka
Spotřebitelské chování	3
Reklama	5
Nákup potravin	7
Rodinný rozpočet	9
Práva spotřebitele: Reklamace	11
Elektronický obchod	13
Služby elektronických komunikací	15
Práva cestujících v letecké dopravě	17
Otázky životního prostředí a jeho ochrany	19
Odpovědnost spotřebitele	21

Spotřebitelské chování: Koupit či nekoupit? Nebo možná trochu ušetřit a pak si koupit lepší věci?



[Clothes]

"Na všechno co mám, jsem si musela dlouho šetřit. Ale mám pouze věci, které opravdu chci a potřebuji a obvykle mi vydrží velmi dlouho."

Jolita

Nové spolubydliči

Lina a Jolita se poprvé setkaly on-line ve studentské skupině Facebook, která mladým lidem pomáhá najít partnery pro sdílené ubytování. Obě dívky si uvědomují, že studentské koleje nejsou klidným místem pro studium, a proto se rozhodly hledat ubytování, které by jim poskytlo více soukromí.

Lina, studentka prvního ročníku vysoké školy z malého města na západě Litvy, i Jolita z většího města na severu země, která již druhým rokem studuje matematiku, pocházejí z rodin tzv. střední třídy. Obě tak mají velmi omezený rozpočet. Proto se rozhodly společně pronajmout jednopokojový byt. Na rozdíl od rušných kolejí to vypadalo jako klidné místo pro obě, navíc se spoustou soukromého prostoru.

Dívky nebyly zpočátku kamarádky, ale spřátelily se a společná touha po novém bydlení je ještě víc sblížila. Měly štěstí a hned na první pokus našly byt, který se jim líbil. Byt byl ihned k dispozici, takže se dívky rozhodly přestěhovat už příští den.

Stěhování...

První šok přišel hned druhý den ráno při nastěhování, při pohledu na to, kolik zavazadel každá ze spolubydliček měla. Lině se stěhováním pomohli kamarádi. K novému bytu totiž přijela se čtyřmi velkými kufry plnými věcí. Jolita si sama přinesla jeden kufr a batoh.

Lina byla velmi překvapena, že její nová kamarádka dokáže všechno, co potřebuje, vměstnat do jednoho kufru. Ale ještě překvapivější byl obsah Jolitiných zavazadel.

Všechno, co Jolita vlastnila, bylo značkové a vyrobeno prestižním výrobcem. Její notebook a chytrý telefon byly nejnovějšími modely produktů „Apple“, také měla 2 páry obuvi „Timberland“. I její kufr byl špičkovým modelem značky „Samsonite“.

Lina vybalovala své kufry s obavami, musela totiž ukázat své neznačkové, nejlevnější věci, některé pochybné kvality. Ovšem na druhou stranu jich bylo zase velmi mnoho.

V pokoji však byla pouze jedna velká skříň. Ještě, že Jolita měla všehovšudy 10 kusů oblečení, Lina měla tedy dostatek místa pro obsah svých kufrů plných oblečení. Jolité na zabydlení stačilo pouhých 30 minut, zatímco Lina ještě další 3 hodiny vybalovala.

Co nás činí tak rozličnými?

Lina měla z celé situace nepříjemný pocit. Viděla minimalistický přístup a striktní pořádek její nové spolubydličky. Potřebovala si trochu ujasnit svoje názory, když spolu mají sdílet jednu domácnost. Rozhodla se „vyčistit vzduch“ v nové kuchyni u kávy a dortu. Když zavoněla káva, Lina se opatrně zeptala Jolity: „Myslela jsem, že jsi říkala, že tví rodiče nejsou bohatí, ale když vidím jak krásné a drahé věci máš, tak asi jsou“...

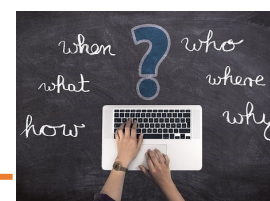
Jolita odpověděla: „Ne, nejsou, ale na všechno si šetřím. Mám jen věci, které opravdu potřebuji a chci. A ty drahé a kvalitní obvykle vydrží mnohem déle. Kromě notebooků a chytrých telefonů, ty jsou modernější a měním je téměř každý rok. Ale protože se k nim chovám dobře a udržuji je velmi pečlivě, tak když na trh přijde další novinka, tak je bez problémů prodám a pořídím si ji. Pak už totiž musím jen zaplatit rozdíl! Ale nikdy to není tak hrozná částka, protože opravdu kvalitní produkty neztrácejí tak rychle na hodnotě“.

Ačkoli se dívky narodily v podobných sociálně ekonomických podmínkách, tradice utrácení v jejich rodinách byly úplně jiné. Matka Liny byla na první pohled šetrná, nikdy však nevynechala zajímavou akci a možnost nákupu za výhodnou cenu. Její rodina ráda cestovala, všichni se hezky oblékali. Také měli rádi dobré jídlo, a každý víkend si zašli do restaurace, ale vše bylo vybíráno s ohledem na nejnižší možnou cenu, aby si to mohli dovlít.

Jolitina rodina byla pravý opak - jen zřídka cestovali, ale když už podnikli nějakou cestu, vždy to stálo za to. Téměř nikdy nechodili do restaurací, s výjimkou nejdůležitějších rodinných událostí a pak to byl opravdu pro všechny svátek. Taky si kupovali oblečení jen tehdy, když to staré bylo onošené nebo nemoderní. Ovšem vždy upřednostnili nákup dražších, kvalitních značkových kousků a jejich cena jim umožnila dělat to jen zřídka.

Obě dívky připustily, že si jako malé přály pravý opak. Obě chtěly žít život té druhé. Lina chtěla mít luxusní předměty, ale nikdy na to neměla peníze, a Jolita naopak - vždycky snila o tom, že si věci kupuje impulzivně, ale byla nucena své nákupy a výdaje plánovat dopředu.

V jejich případě tzv. jablka nepadla daleko od stromu. Napodobovaly příklady ze svých rodin. Když si vzájemně sdělily, jak k nakupování přistupují, zjistily, že jejich rodinná výchova není jediným faktorem ovlivňujícím tyto rozdíly. Protože se chtěly dozvědět více o tom, co vlastně řídí jejich potřebu levného, ale stále dalšího a dalšího nakupování na straně jedné nebo velmi opatrného nakupování drahých věcí v omezeném množství na straně druhé, přihlásily se spolu na univerzitě na seminář zaměřený na chování spotřebitelů.



[Questions 1]

- Otázka 1** Můžete říct třídě o stereotypech spotřebitelského chování ve Vaší rodině (úsporách peněz a plánování nákupů)? Vaše osobní volba by byla blíže k Lině nebo Jolitě?
- Otázka 2** Jaké jsou výhody a nevýhody obou těchto způsobů utrácení? Dokážete vymyslet jiné způsoby?
- Otázka 3** Který způsob je více nevhodný?
- Otázka 4** Definujte spotřebitelské chování
- Otázka 5** Co ovlivňuje rozhodnutí spotřebitele ke koupi?
- Otázka 6** Co je to impulzivní nakupování? Proč se to děje? Jak to zastavit?

Reklama



[Mascara]

"Uzavřely jsme sázku. Po nákupu nových řasenek jsme se namalovaly a vyfotily výsledek, abychom viděly rozdíl. Byla jsem velmi zklamaná protože výsledek neodpovídal reklamě "

Christine

Pavla a Christine jdou nakupovat do parfumerie. Připravují se na dovolenou a obě chtějí mít sebou perfektně vybavený kosmetický kufřík. Mimo jiné hledají řasenku, ale ne ledajakou, jejich vysněná musí mít určité vlastnosti. Musí být voděodolná, musí mít dlouhou životnost a řasy po jejím použití musí působit přirozeným dojmem, být dlouhé a silné.

Vejdou spolu do parfumerie, ale době dobře ví, že každá z nich má jiný vztah k nakupování. Jejich postoj není ovlivněn jen dostupností peněz, ale také rozdílným přístupem k nákupům.

Pavla se rozhodne vyhledat radu u prodavačky. Chce dobrý produkt, který jí nepoškodí oči. Zeptá se prodavačky, vysvětlí jí, co od výrobku požaduje a jaké funkce chce. Zároveň zmíní, že může utratit maximálně 200 Korun.

Christine také ví, co chce a rovnou si vybere takovou, kterou viděla v reklamě. Přesně takovou řasenku, jakou inzeruje slavná a krásná herečka. Dívka se snaží přesvědčit svou přítelkyni, aby si koupila stejnou, protože si je jistá, že je to ta nejlepší řasenka, i když stojí dvakrát více než ta její. Přece musí vidět na fotce z reklamy v detailu slavné herečky ten nádherný efekt krásných dlouhých, zvýrazněných řas, které přece obě chtějí!

Christine je si tak jistá, že s Pavlou uzavřela sázku o to, která z řasenek je lepší. Vyfoť se před a po naličení a zjistí tak, který efekt je lepší.



[Everything]

Prodavačka ukázala Pavle její řasenku umístěnou na velmi jednoduchém stojanu, který obsahoval také další šminky a make-up. Stojan se šminkami nebyl umístěn ani v přední řadě, ani na příliš viditelném místě, ale byl spíše zasunutý za známějšími značkami. Pavla si vybrala barvu černou. Prodavačka jí podala řasenku, která byla zabalena v jednoduché bílé krabičce, s potiskem názvu produktu a jména výrobce.

Řasenka Christine byla na rozdíl od té, kterou si vybrala Pavla vystavena na velmi viditelném místě spolu s fotografií známé slavné herečky z reklamy. Řasenka byla v obalu zlaté barvy a samotná řasenka byla zabalena do malé sametové taštičky. Mladá žena byla velmi hrdá na svůj nákup a dívala se na svoji přítelkyni vítězoslavným pohledem.

Sázka

Po zakoupení přišel okamžik výzvy: fotografický důkaz, který měl prokázat větší nadřazenost kvality řasenky z reklamy. Obě mladé ženy se vyfotily „před a po“, „bez a s“ jejich novou řasenkou. Dokážete si představit ten údiv, když řasenka neměla ty zázračné kvality jak Christine věřila?

Po takovém zklamání se dívka cítila podvedená a chtěla výrobek vrátit. Christine se vrátila zpět do parfumerie, kde nakupovala a chtěla řasenku vrátit. Ale prodavačka jí nemohla jí vyhovět, protože produkt, který jí prodala a navíc zboží už bylo použité.

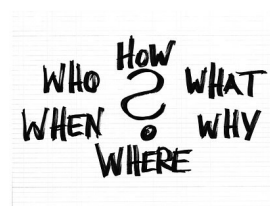


[Shopping]

? Co dělat v takovém případě?

? Analyzujte vzniklou situaci?

? Existuje nějaké řešení ?



[Questions 2]

Otázka 1

Kde udělala dívka chybu?

Otázka 2

Co byste jí doporučili?

Otázka 3

Existuje někdo, kdo jí může opravdu pomoci vyřešit tuto situaci?

Otázka 4

Myslíte si, že za vše může reklama?

Úkoly

- Vyhledejte reklamu a ověřte si shodu mezi smyslem a barvou.
- Identifikujte reklamy založené na stereotypch.
- Porovnávejte reklamy a identifikujte cíle, ke kterým jsou určeny.
- Hledejte reklamy se zprávami, o kterých si myslíte, že by mohly být zavádějící

Nákup potravin: Co se naučíte doma?

Plánování oslavy vstupu do dospělosti



[Celebration]

Andrea se chystá oslavit své osmnácté narozeniny a je nadšená, že konečně vstoupí mezi dospělé. Připravila si seznam spolužáků, které by chtěla na oslavu pozvat. Když byl seznam hotový, požádala maminku a tatínka, aby jí pomohli uspořádat oslavu.

Maminka se nabídla, že pomůže s přípravou jídla, a otec řekl, že udělá nákup, protože má zkušenosti s nakupováním pro rodinu.

Andrea však požádala také svoji nejlepší přítelkyni Evu o pomoc s přípravou oslavy. Znovu si prošly seznam pozvaných spolužáků a bez otálení zašly do supermarketu. Nakoupily kuřata na grilování, bagety, chléb, zeleninu, ovoce, sušenky, hranolky a nakonec také zmrzlinu.

"Musíš se ujistit, že žádný ze spolužáků nemá nějakou potravinovou alergii!"

Andreina matka

Úspora nákladů na pokrytí dalších potřeb

Po návratu domů obě děvčata očekávala pochvalu od Andreiných rodičů, protože první část přípravy na oslavu je hotová. Otec však vůbec nebyl na Andreu hrdý. Řekl, že pokud bude takto nakupovat, každý rok prodělá asi 300 eur.

Poučil obě o tom, že každý spotřebitel by měl nejdřív porovnat ceny různých produktů a rozhodnout se s ohledem na své finanční zdroje. Je nutné si nejdříve vše promyslet, neboť když se nakupuje s rozmyslem, zůstane dost peněz i na jiné potřeby a radosti.

Připomněl jim, že reklamní letáky ze supermarketů poskytují užitečné informace o zajímavých produktech různou cenou, kterou si spotřebitel může v klidu domova zvážit a rozhodnout se, co a kde nakoupí.

Kontrolujte složení potravin

Maminka Andrei je zase poučila o správném výběru jednotlivých potravin. Požádala je, aby na obalu sušenek, limonád a zmrzliny zkontrolovaly, zda obsahují glukózu a fruktózový cukr. Z balíčku na chipsech měly zjistit, jestli obsahují glutamát sodný. Poté jim doporučila, aby se samy pokusily zjistit, proč by na etiketě potravin měla být informace o těchto dvou prvcích.

Maminka oběma také zdůraznila: „Musíte se ujistit, že někteří spolužáci nemají na některou potravinu alergii.“ Tyto informace jsou pro život nesmírně důležité. Největší propadák ale byl nákup zlevněných banánů. Když je totiž dívky přinesly domů zjistily, že banány mezitím úplně zčernaly a změnily svoji kvalitu.

Otec jim doporučil, aby se vrátily do supermarketu a banány vyreklamovaly.

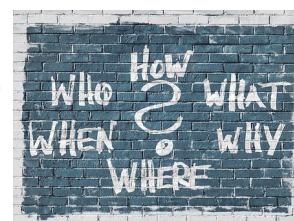
Nakupování jako neformální škola života



[Groceries]

Příprava na oslavu se stala pro Andreu a její kamarádku Evu neformální školou o potravinách. Dívky zjistily, že pokud běžně nedělají nákupy ve svých rodinách, chybí jim mnoho praktických informací důležitých pro jejich další život. Rovněž nemají další důležité znalosti, které by měl každý spotřebitel nejen znát ale také používat každý den.

V obchodech jsou potraviny, které se dovážejí ze všech zemí Evropské unie, a proto by bylo vhodné, aby Andrea a Eva uměly najít vhodný zdroj informací o pravidlech pro označování potravin v Evropské unii.



[Questions 3]

Otázka 1

Zjistěte rozdíl mezi datem „minimální trvanlivost do“ a „spotřebujte do“.

Otázka 2

Jaké informace o potravinách by měly být uvedeny na obalu. Jaká by měla být velikost písmen nebo čísel na obalu?

Otázka 3

Jak jednotková cena pomáhá spotřebitelům?

Otázka 4

Co je glukóza a fruktózový sirup?

Otázka 5

Co je glutamát sodný? Co jsou tzv. „Éčka“?

Otázka 6

Kdo kontroluje kvalitu a nezávadnost potravin a co je RASFF?

Proč otec požádal dívky, aby se vrátily do obchodu s banány?

Otázka 7

O kterých alergenech obsažených v potravinách musí být spotřebitel povinně informován?

Rodinný rozpočet



[Flat]

Radek je 25 letý cílevědomý mladý muž. Celý život žil se svými rodiči v menším městě. Je oblíbený u svých vrstevníků a docela si to užíval. Asi před rokem si našel práci, ve které je opravdu spokojený. Vydělává 900 EUR čistého. Jak byl zvyklý z dřívějšíka, dával z výplaty 100 EUR rodičům jako příspěvek na jídlo. Díky bydlení u rodičů si mohl každý měsíc 400 EUR odložit a zbytek peněz měl pro vlastní spotřebu (zábavu, značkové oblečení, cestování, volání a data).

Postupně ale v něm narůstal pocit, že už by se měl osamostatnit a začít si žít po svém. Když už pracoval skoro rok a něco si našetřil, rozhodl se, že se od rodičů odstěhuje. Hned první den hledání měl štěstí. Našel ideální byt s dvěma velkými pokoji. I nájem se mu zdál celkem ucházející. 400 EUR plus energie a další služby spojené s bydlením, to se svým platem musí přeci hravě zvládnout. V nabídce byly sice i byty s levnějším nájmem, ale ty nebyly tak velké a nebyly tak blízko centra města. Hned ten den Radek zaplatil z úspor kauci na byt, první nájem i zálohy na topení, energie a vodu, které měly každý měsíc dělat 150 EUR. O víkendu proběhlo velké stěhování.

Rodiče Radkovi sice radili, ať se s výběrem příliš neukvapí, ale nakonec byli i rádi. Přeci jen, Radek je už dospělý muž.

První měsíc si Radek plnými douškami užíval. Každý večer chodil ven, zval kamarády, navštěvoval koncerty, stravoval se po fastfoodech a restauracích, zašel si i na fotbalový zápas. Všechny dosavadní úspory padly na nové vybavení bytu. Chtěl kvalitnější vybavení a tak mu na rozkládací sedačku, která byla dražší a novou televizi, už nevyšlo. Vzal si je tedy na splátky s celkovou měsíční splátkou 70 EUR. Radek si své rozhodnutí odstěhovat se od rodičů nemohl vynachválit. Konečně se cítil opravdu dospělý a nezávislý.

Druhý měsíc mu však peníze došly dřív, než čekal. Přišlo další placení nájmu (400 EUR), záloh (150 EUR), účtu za telefon a internet (30 EUR) a také první splátka úvěru. S jeho stylem života zbylo Radkovi čtrnáct dní před výplatou už jen pár drobných. Nechtěl si hned půjčovat od kamarádů a ani rodičům nechtěl ukázat, že to nezvládl a tak mu nezbývalo než půlku měsíce žít téměř asketickým životem. Večery trávil doma a tak měl spoustu času přemýšlet. Pomalu zjišťoval, že osamostatnění od rodičů sebou nenese jen sladkou svobodu, ale také velkou odpovědnost.

Když mu jednou večer zavolala Pavla a ptala se, jak to, že se už týden neukázal, pozval ji k sobě a se vším se svěřil. Pavla se zase Radkovi svěřila jak to má ona. Od mala ji rodiče vedli k tomu, aby si schovávala každý účet a podrobně si zapisovala, za co svým peníze utratí. Pavla má tedy perfektní přehled o tom, kolik utratí za nové oblečení, kolik za zábavu, jídlo atd.



[Calculator]

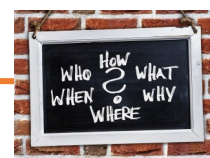
"Jdu do toho. Podíváme se, za co jsem peníze tento měsíc utratil a třeba přijdu na to, co jsem měl udělat jinak."

Radek

Radek nic takového nikdy nedělal. Sám utrácel peníze impulzivně a vlastně se ani nikdy nezajímal o to, co všechno za něj platí rodiče. Teď ale neměl co ztratit a tak řekl: „Jdu do toho. Podíváme se, za co jsem peníze tento měsíc utratil a třeba přijdu na to, co jsem měl udělat jinak.“

Radek si žádné účty neschovával, ale protože platí vše kartou, byla většina plateb zaznamenána v elektronickém bankovníctví. Když s Pavlou vše sečetli, Radek nevěřil vlastním očím. Jen během prvních dvou týdnů po výplatě utratil 400 EUR za jídlo a pití. Ale vzhledem k tomu, že většina účtů byla z různých restaurací, nebylo se čemu moc divit. Dalších 50 EUR utratil za lístky do kina, na koncert a paintball s přáteli. 75 EUR připadlo na značkové tenisky a novou mikinu. 50 EUR vybral z bankomatu. Ty se rozkutálely, ani Radek neví kam. 100 EUR mu na účet poslali rodiče, aby si koupil něco k blížícím se Vánocům.

Co teď? Radek se ale nechce vzdát svého skvělého nového života, a protože nájem je nejvyšší položkou v jeho rozpočtu rozhodl se najít si spolubydlícího, který by se s ním podělil o náklady na bydlení. Podal inzerát a tak se seznámil se svým novým spolubydlícím Michaellem.



Otázka 1

Sestavte Radkův skutečný rozpočet, za první měsíc samostatného života.

[Questions 4]

Podtrhněte položky, které jsou tzv. mandatorní (Radek je musí hradit každý měsíc) a položky příležitostné.

Udělal Radek někde chybu? Co mohl nebo měl Radek udělat jinak? Co byste jinak udělali vy?

Otázka 2

Jaký je jeho rozpočet? Přebytkový, vyrovnaný nebo byl Radek v mínusu? V případě vyrovnané nebo dokonce záporné bilance je vhodné, resp. přímo nezbytné zvýšit příjem nebo snížit výdaje. Zhodnoťte Radkovy možnosti ke snížení výdajů nebo zvýšení příjmů. Co byste udělali na Radkově místě?

Otázka 3

Srovnej Radkovu finanční situaci, v době kdy žil s rodiči (považujete Radkův příspěvek rodičům na jídlo a bydlení vzhledem k tomu, kolik vydělával za dostatečný?), po jeho osamostatnění a během jeho spolubydlení s Michaellem.

Otázka 4

Co se změnilo po přistěhování Michaela z pohledu financí? Jak by Radek mohl naložit s penězi, které tím ušetří za bydlení.

Otázka 5

Radek by jel rád s Michaellem a jeho kamarádkami za půl roku k moři. Dovolená bude stát 500 EUR. Všechny dosavadní úspory padly a tak Radek začíná od nuly. Radek uvažuje i o půjčce. Zvažte Radkovy možnosti a doporučte mu vhodný postup.

Tip na domácí úkol:

Sestavte si plán svého rozpočtu na příští měsíc. Následně si celý měsíc si schovávejte všechny účtenky a zaznamenávejte veškeré příjmy a výdaje. Jak moc blízko či daleko jste byli od reality? (Můžete využít přiloženou tabulku).

Práva spotřebitele: Reklamace



[In green]

*„Nebyl to náš
nejlepší nákup,
protože šaty
nepřežily bez
újmý ani jedno
použití...“*

Jana

Dvě sestry Jana a Dana se připravují na svatbu své kamarádky Izabely. Společně přemýšlejí, jaké šaty si vyberou, jaké boty by byly vhodné a jaké typy doplňků k oblečení potřebují. Musí také přemýšlet o tom, jak moc mohou za vše utratit. Výdaje na tento svatební obřad přece nemohou spolknout celoroční úspory.

Svatební den se blíží, je měsíc před svatebním dnem, když se začnou rozhlížet po obchodech. Prošly mnoha různými obchody. Nakonec šaty, které se jim nejvíce líbily, našly ve specializovaném obchodě pro svatební šaty. Vybrali si nádherné dlouhé šaty v zelené a černé barvě. Když je vyzkoušely byly spokojené, takové šaty jsou přesně podle jejich přání. V tomto obchodě si také koupily malé kabelky a boty. Cestou domů byly obě sestry nesmírně šťastné, protože není obvyklé, že se Vám podaří v jednom obchodě koupit vše, co potřebujete a navíc přesně podle Vašich představ.

Jana a Dana vyzkoušely své nové šaty ještě jednou doma před zrcadlem a ujistily se, že všechno je krásné a jsou připravené na kamarádkčin velký den.

Úvod

Svatební den probíhal tradičně dle programu a po slavnostním začátku a ceremoniích přišel na řadu i tanec. V přestávce mezi dvěma tanci se obě vrátily na svá místa a nemohly uvěřit svým očím. Na podlaze, pod židlemi i na celém tanečním parketu bylo plno flitrů v zelené a černé barvě!!

Ano, flitrů z jejich krásných a drahých šatů. A do konce svatebního dne byla na podlaze více než polovina flitrů z jejich nových šatů. Dívky si uvědomily, že to zřejmě nebyla nejlepší volba, protože jejich šaty nepřežily bez újmý ani jedno použití...

„Co budeme dělat?“

Šaty nebyly levné, takže se s tímto problémem musí vypořádat. Kde začít?

První rozhodnutí, které se nabízelo, bylo jít do obchodu, kde šaty koupily. Prodavač je zdvořile pozdravil, ale na jejich slova reagoval odmítavě a řekl jim, že zřejmě šaty nevhodně a bezohledně používaly a rozloučil se s nimi. Obě dívky byly zklamané z takového přístupu a přemýšlely, co mohou dělat.

Napadlo je svěřit se svým spolužákům. A ti měli na věc jiný názor. Podpořili je v tom, že nemůžou jen tak se nechat odbýt, protože tak drahé šaty přece nejsou na jedno použití. Řekli jim, že rozhodně mají právo šaty reklamovat jako vadné zboží tak, jak jim dovoluje zákon (podle pravidel na uplatnění stížností/reklamace vad zboží).



[Shopping]

netu zjistily vse, co by mely vedet o procesu reklamovani vadnych vyrobku a zjistily si, na co maji za sve penize narok. Mely by vedet, jak postupovat pri reklamaci, ze reklamace musy byt obchodnikem prijata, sepsana a take jaky zpusoby vyřízení reklamace si mohou zvolit. Ale hlavne nenechat se odbyt, ale trvat na svých právech.

Většina pravidel upravujících práva spotřebitelů je v zemích Evropské unie stejná. Dívky se rozhodly vrátit do obchodu znovu a šaty řádně reklamovat. Prodavač je znovu pozdravil s úsměvem, ale nakonec odešly se stejným negativním výsledkem, že si šaty poškodily samy nešetrným užíváním.

Opět tedy odešly s nepořízenou. Spolužáci si z nich dělali legraci, jak snadno je podruhé prodavač odmítl a zbavil se jich. Poradili jim, aby si na internetu zjistily vše, co by měly vědět o procesu reklamování vadných výrobků a zjistily si, na co mají za své peníze nárok. Měly by vědět, jak postupovat při reklamaci, že reklamace musí být obchodníkem přijata, sepsána a také jaké způsoby vyřízení reklamace si mohou zvolit. Ale hlavně nenechat se odbýt, ale trvat na svých právech.



[Questions 5]

Otázka 1

Kde udělaly dívky chybu?

Otázka 2

Co byste jim doporučili?

Otázka 3

Kde dívky najdou potřebné informace o spotřebitelských stížnostech/reklamacích?

Otázka 4

Jak by měly pokračovat?

Cvičení

Sestavte praktická pravidla pro úspěšné řešení reklamací.

Pojďte najít všechny potřebné informace hodící se pro danou situaci:

- Ptejte se na zkušenosti od svých rodičů, přátel, učitelů, sousedů
- Zjistěte více prostřednictvím internetu
- Požádejte o pomoc sdružení spotřebitelů



https://ec.europa.eu/consumers/odr/resources/public2/documents/consumer_rights/EN/infographic_faulty_goods_en.pdf

Elektronický obchod: Právo na odstoupení od kupní smlouvy



[Online shopping]

Michael je 23letý student, který žije v Řecku a nemá žádné zkušenosti s online nakupováním. Chce ovšem koupit dárek pro svého bratra, jehož narozeniny jsou už za pět dní. Nemá možnost trávit spoustu času průzkumem trhu, protože v současné době studuje a musí se připravovat na zkoušky.

Michael se proto rozhodl pro nákup dárku na internetu. Výhodou je úspora času, ale i peněz. V současné době studuje a nemá jiné finanční prostředky kromě příspěvku od rodičů. Přesto se Michael se rozhodl dát svému bratru tzv. chytré hodinky.

V podmínkách stálo: „Vrácení zboží je možné pouze v případě, že se na zboží vyskytne vada. Prodávající je v takovém případě povinen zboží vyměnit nebo vrátit peníze.“

Michael

Úvod

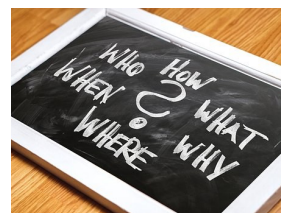
Po rychlém online vyhledávání našel výrobek, který plně odpovídal jeho představě za relativně nízkou cenu. Výrobek měl všechny požadované technické vlastnosti, ujména: systém přímých plateb, GPS, SMS, příchozí a odchozí hovory s integrovaným mikrofonom a reproduktory, monitorování fyzického stavu (krokoměr, srdeční rytmus a kontrola fyzického stavu). To vše by bratr ocenil. Vybral proto tento výrobek a byl rád, že to netrvalo moc dlouho. Pokračoval až k platbě kreditní kartou a bez přečtení dalších podmínek zveřejněných na e-shopu transakci uskutečnil. Všiml si pouze, že zboží bude dodáno do 5 dnů po objednání, což znamenalo, že je bude mít včas na narozeniny svého bratra. Po dokončení prodeje si Michael uložil elektronický soubor transakce a současně obdržel e-mail potvrzující doručení produktu do 5 pracovních dnů na jeho adresu.

Vše by bylo v pořádku, jenže druhý den Michael šel okolo knihkupectví, ve kterém našel vzácné vydání románu, který jeho bratr miloval. Bez váhání ho koupil. Chytré hodinky, které objednal a koupil, pro něj byly nyní už zbytečné a tak se Michael rozhodl zrušit objednávku, aby neutrpěl finanční ztrátu.

Popis problému

Michael si až nyní přečetl obchodní podmínky pro zrušení objednávky a vrácení peněz na webových stránkách e-shopu, kde předešlý den nakupoval. Výše uvedené podmínky uváděly: „Vrácení produktu je možné pouze v případě vadných produktů. Náš e-shop odpovídá za výměnu produktu nebo za vrácení peněz.“

Po přečtení této části obchodních podmínek byl Michael velmi zklamaný, protože věřil, že nemá právo žádat o vrácení peněz. Mezitím uplynulo pět dní a produkt byl doručen k němu domů. Michael se poprvé setkal se spotřebitelským problémem.



[Questions 6]

Otázka 1

Je Michael zodpovědný za chyby a postup během nakupování?

Otázka 2

Může podle Vašeho názoru Michael odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz? (Viz příručka)

Otázka 3

Jsou podle Vašeho názoru informace uvedené v obchodních podmínkách úplné?

Michael začal hledat další informace na internetu. Během svého hledání narazil na informaci o tzv. právu na rozmyšlenou. Podrobnosti o tom, jak postupovat při uplatnění tohoto práva, však nebyly podány zcela srozumitelně a byl zmatený. Jak tento problém vyřešit? Po týdnu ho jeho přátelé vyzvali, aby telefonicky kontaktoval e-shop a oznámil prodejci, že si přeje odstoupit. Zástupce e-shopu prohlásil, že od objednávky už uplynulo 14 dnů a Michael už nemůže odstoupit a musí si produkt ponechat.

Otázka 4

Byla informace zástupce e-shopu o právu na odstoupení správná?

Michael popsal svůj nepříjemný zážitek svým rodičům a po konzultaci s nimi se rozhodl odeslat e-shopu svůj požadavek na odstoupení písemně tak, aby obdržel formální odpověď.

Cvičení 5

Předpokládejme, že jste Michael. Popište svůj problém v písemné stížnosti s uvedením Vaší žádosti. Michael nedostal od s-shopu žádnou odpověď na jeho zprávu. Hodinky, za které utratil značné množství peněz, má stále doma nerozbalené v krabici.

Otázka 6

Už jste se v minulosti někdy setkali s podobným případem?

Otázka 7

Jak jste to zvládli?

Otázka 8

Co podle Vás může Michael nyní dělat? Kdo by mohl obhajovat Michaela a jeho práva?

Otázka 9

Domníváte se, že online nakupování přináší nebezpečí? Pokud ano, které z nich je podle Vašeho názoru nejvýznamnější?



[Withdrawal right]

Stížnost

Od:

K:

Datum:

Předmět: Popis problému

Požadavek:

Se srdečným pozdravem,

Služby elektronických komunikací



[Communications]

Elektronické komunikace se staly nedílnou součástí našich životů.

Stejně je tomu i u našich pěti přátel. Každý z nich má mobilní telefon, tablet, notebook, je aktivní na sociálních sítích. On-line jsou prakticky stále. Bez mobilu si už svůj život ani nedokáží představit. Avšak k tomu, aby

mohli tyto služby elektronických komunikací využívat, musí mít uzavřenu s jejich poskytovatelem příslušnou smlouvu. Nežřídká se jedná o nemalé peníze a tak to každý z našich přátel řeší po svém.

Blogerka Christine potřebuje být neustále on-line ať už doma nebo venku a také často volá. Problém s penězi nemá a tak využívá tarif s neomezeným voláním, SMS a velkou porcí dat. Aby dostala výhodnější nabídku, kývla na výhodnější nabídku a zavázala se svému operátorovi na dva roky dopředu.

Michael nikdy neví, kam ho život zanesou a nerad se váže na dlouho dopředu. Volá a datuje hodně, ale také se hodně stěhuje i po Evropě, tak často mění i operátora.

Jolita nikdy neví jak vyjde s penězi následující měsíc a tak se raději nechce vůbec zavazovat. Nejčastěji využívá veřejné WIFI ve škole, nebo v kavárně a volá jen když je to nutné a má zrovna peníze nazbyt. Na volání využívá předplacenou kartu.

“Nepřečetla jsem si smlouvu a obchodní podmínky před podpisem smlouvy, protože byly moc dlouhé a složité.

Pavla

Pavla uzavřela smlouvu, díky které může poměrně levně volat do vlastní sítě, což jí vyhovuje, protože rodina i velká část přátel má stejného operátora. Protože má smlouvu bez závazků, tak se rozhodla, že dokud bude spokojená,

tak bude nejlepší, když se nebude muset o nic starat a na svém bankovním účtu nastavila svolení k inkasu ve prospěch operátora s potřebným limitem. Dál už se o své účty za telefon nestarala. Obálky nechávala neotevřené v šuplíku.



[SIM]

Až najednou jí přišla překvapivá sms. V ní se psalo, že inkaso nemohlo být z důvodu nastavení limitu provedeno, s tím, že má uhradit částku o hodně vyšší, než měla sjednáno ve smlouvě. Pavla se bála, že by jí operátor po nezaplacení účtu hned zrušil její číslo, tak účet raději hned přes účet zaplatila. Zvýšený účet si spojila s tím, že byla během měsíce na dovolené a poměrně často volala rodičům. Když se ale situace za měsíc znovu opakovala, začala být nervózní.

Svěřila se proto Michaelovi a ten se jí zeptal, jestli jí její operátor náhodou nezměnil obchodní podmínky? Eva se zhrzela: „Je něco takového vůbec možné?“ Rozhodla se, že to jen tak nenechá a zavolala na bezplatnou linku operátora. Tam se dozvěděla, že její tarif byl zrušen a byla přeřazena na jiný, který je bohužel dražší. Smlouva prý to umožňuje a informaci prý jí poslali dostatečně dopředu společně s vyúčtováním. Pavla otevřela všechny obálky, které doma našla a opravdu, přibližně před dvěma měsíci jí operátor psal, že mění obchodní podmínky.



[Questions 7]

Otázka 1

Dokázali byste vysvětlit rozdíl mezi smlouvou na dobu určitou a smlouvou na dobu neurčitou? Každá má své výhody a nevýhody. Víte jaké to jsou?

Otázka 2

Podle čeho (jakých kritérií) byste si nejlépe nabídku pro sebe vybírali vy?

Otázka 3

Může operátor změnit jednostranně podmínky? Zjistěte jaká práva má zákazník ve chvíli, kdy operátor mění podmínky (viz. příručka) .

Otázka 4

Kde udělala Pavla chybu?



[Girl]

Otázka 5

Po této zkušenosti se Pavla rozhodla od tohoto operátora stejně odejít. Bojí se však, že přechodem k někomu jinému ztratí své číslo, na které jsou již všichni její přátelé zvyklí. Jsou její obavy oprávněné? (refer to Consulting manual)

Otázka 6

Christine často cestuje, nejčastěji po Evropě. Jsou to sice většinou krátké cesty, ale i tak chce být v kontaktu se svými přáteli, rodinou i fankoušky na svém blogu. Není si jistá, jak se to může projevit na jejím účtu za telefon. Zjistěte jaký může mít dopad volání ze zahraničí domů na účet za telekomunikační služby? (viz. Příručka)

Otázka 7

Michael také neúspěšně řešil reklamaci svého účtu za telefon. Jeho reklamáce byla zamítnuta. Když si představil, co všechno by obnášel soud s operátorem, raději mávnul rukou. Existuje i jiná možnost?

Otázka 8

Pokuste se ve skupině přijít na co nejvíce pozitiv a negativ soudního a pozitiv a negativ mimosoudního řešení sporů (refer to Consulting manual).

Cvičení

Zjistěte, který subjekt by byl příslušný pro mimosoudní řešení případného sporu mezi Vámi a Vaším operátorem ve Vaší zemi. Tip: Použijte vyhledávač na webových stránkách Evropské komise.

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

(<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=CS>)

Práva cestujících v letecké přepravě

Ztracený kufr



[Suitcase]

“Je nám velmi líto, ale dosud nemáme zprávy o Vašem zavazadle. Stále se ho snažíme najít a doufáme, že vám ho budeme moci vrátit co nejdříve. „

Aerolinky

Christine je 18 let a žije v Athénách se svými rodiči. Právě začala studovat a rozhodla se na deset dní odcestovat sama do Říma, aby navštívila přítele, který tam studuje. V minulosti cestovala jen s rodiči, je to tedy poprvé, kdy cestuje do zahraničí sama.

Je velmi mladá, a proto dosud nemá žádné velké zkušenosti s řešením spotřebitelských sporů. Právě dospěla a její rodiče jí zatím vždy s těmito otázkami pomáhali nebo se jimi ani nezabývat nemusela a mnohdy o nich ani nevěděla. To se však tímto výletem mělo změnit.

Úvod

Christine přistála v Římě a čekala na výdej zavazadel. Čekala dlouho, ale její kufr se neobjevil, přestože všichni cestující z jejího letu už svoje zavazadla měli a odešli z letištní haly.

Christine tedy oslovila člena letištního personálu a v panice mu sdělila, co se jí přihodilo. Zaměstnanec letiště jí řekl, aby se nebála, zapsal si její jméno a číslo letu a řekl jí, že ji budou kontaktovat, jakmile budou mít další zprávy. Žádný doklad ji nedal a odešel.

Christine byla nešťastná a zároveň rozzlobená, protože měla ve svém kufru všechno své oblečení, kosmetiku, nabíječku na telefon i tablet a dárky, které koupila pro svého přítele.

Popis problému

Christine byla sama a navíc velmi rozrušená skutečností, že se jí ztratil kufr a nevěděla, jak se má zachovat. Rozhodla se tedy opustit letiště bez zavazadel a všech svých osobních věcí, protože její přítel na ni již dlouho čekal před letištní halou. Christine se setkala se svým přítelem a odjela s ním do jeho bytu.

Otázka 1

Udělala podle Vašeho názoru Christine správnou věc když opustila letiště?

Otázka 2

Co byste dělali Vy v takové situaci?

Následující dva dny neměla Christine od letecké společnosti ani od žádného jiného zástupce letiště žádné zprávy. Mezitím byla v cizí zemi bez osobních věcí. Musela si tedy koupit základní hygienické potřeby, oblečení atd. Nakonec kontaktovala své rodiče a svěřila se jim.



[Questions 8]

Otázka 3

Pokud byste byli Christininými rodiči, co byste jí poradili?

Rodiče Christiny především zdůraznili, že neměla opustit oblast letiště aniž by na místě vyplnila a obdržela písemné hlášení o ztracených zavazadlech. Rovněž jí poradili, aby okamžitě kontaktovala přepravní společnost e-mailem a popsala v něm svůj problém a zároveň uplatnila právo na náhradu škody za ztracená zavazadla. Christine na doporučení svých rodičů odeslala letecké společnosti písemnou žádost. Ta zpětně požádala Christine, aby vyplnila patřičný formulář, a uvedla všechny položky obsažené v zavazadle, aby mohli odhadnout příslušnou náhradu. Po 30 dnech od události, v době kdy již byla opět v Řecku, obdržela od letecké společnosti následující e-mail:

"Je nám velmi líto, ale stále nemáme zprávy o Vašem zavazadle. Stále se ho snažíme najít a doufáme, že vám ho budeme moci vrátit co nejdříve. Z tohoto důvodu - a v souladu s našimi zásadami - jsme dosud nezpracovali Váš požadavek na náhradu škody. Je nám velmi líto nepříjemností způsobených touto nešťastnou událostí a slibujeme, že uděláme vše, abychom tento problém vyřešili."

Otázka 4

Je reakce dopravce v souladu se zákonem? (viz. Příručka)

Po několika e-mailech, ve kterých Christine požadovala okamžitou odpověď a vrácení peněz za značnou finanční ztrátu, kterou utrpěla, navrhla letecká společnost náhradu za ztracená zavazadla ve výši 150 EUR.

Otázka 5

Co si myslíte o úrovni navrhované náhrady, s ohledem na ztracené věci, náklady na výměnu všech těchto věcí během její 10denní návštěvy v zahraničí a náklady na nákup nového zavazadla?

Co byste dělali, kdybyste byli v podobné situaci? Přijali byste náhradu?

Christine uvažovala o tom, že přijme náhradu, protože nevěděla o svých zákonných právech a výši náhrady, které by se mohla v takovém případě domáhat. Její rodiče jí však řekli, aby tuto nabídku nepřijala a raději znovu kontaktovala přepravní společnost a dožadovala se svého zákonného nároku na náhradu škody.

A tak to udělala. Uplynul měsíc, ale letecká společnost na její požadavek nereagovala.



[Airport]

Otázka 6

Co si myslíte, že může Christine v tuto chvíli udělat?

Otázka 7

Už jste někdy měli podobné zkušenosti v minulosti? Jak jste to zvládli?

Otázka 8

Pokud cestujete letadlem, lodí, vlakem nebo autobusem, myslíte si, že můžete uplatnit svá práva spotřebitele? Odůvodněte svou odpověď.

Otázka 9

Jaké jsou nejčastější překážky, s nimiž se spotřebitel při výkonu svých práv potýká, a jak se s nimi může vypořádat?

Otázky životního prostředí a nutnost jeho ochrany



[Earth]

Jana, Pavla, Christine a Michael si na dovolenou pronajali byt u moře. Strávit společně pár dní a užít si dovolenou, to byl jejich sen. Avšak mladí lidé mají málo peněz, takže musí optimalizovat (co nejvíce snížit) své náklady. Nájem bytu je sice spojený s dodatečnými náklady na spotřebu vody a elektřiny, ale naproti tomu, nájem, který se rozpočítá mezi všechny, je relativně nízký. Všichni tak s tímto způsobem bydlení souhlasili.

Rozhodli se vytvořit společný fond na nákup potravin a všeho, co bude potřeba pro jejich spokojený pobyt. Pak už se jen těšili, jak si dovolenou užijí. Jakmile dorazili na místo, rozdělili si své úkoly, aby se co nejrychleji zabydleli a vyrazili na pláž. Jana se postarala o vybalení a přípravu pokojů. Pavla a Christine šly nakoupit vše, co jim schází a Michael naplánoval výlety. Když se všichni čtyři sejdou opět v bytě, rozhodnou se rychle sníst sendvič a vyrazí na pláž. Vše je perfektní.

Ovšem k večeru se mezi přáteli vyskytnou nečekané rozepře. Jana si po návratu z pláže napustila plnou vanu vody. Pavla vybalila tašky z pláže a pustila pračku, aby vyprala pouze čtyři ručníky. Christine prostřela stůl s plastovým nádobím, které dopoledne nakoupila. To vše se Michaelovi hodně nelíbilo, a když viděl, že Christine nechala otevřené dveře chladničky, už si to nenechal pro sebe a řekl jim, že „určitě věci si musí říct hned na začátku, a musí si domluvit další společná pravidla pobytu“

„Naložit se do vany s pěnou, mi přináší mnohem víc relaxace než pouhá sprcha.“

Jana

„Nechce se mi na dovolené mýt nádobí. Plastové nádobí je pohodlnější, protože ho po použití jednoduše vyhodím.“

Christine

Popis problému

Vytkl dívkám to, že všechny se chovají neohleduplně k životnímu prostředí. Michael je však ochránce životního prostředí, dlouhodobě sleduje problémy ochrany životního prostředí a už dávno pochopil, že každý z nás může něco u sebe změnit a podílet se na záchraně naší planety do budoucna.

Jana, Pavla a Christine se bránily. I ony mají zájem o životní prostředí a žádná z nich přece není lhostejná k environmentálním problémům. Jana řekla, že její koupání ve vaně je jen zasloužený relax a je lepší než sprchování. Pavla dodala, že ručníky, které přinesli z pláže byly plné písku a nechtěla je prát ručně. Christine zase dodala, že na dovolené nechce mýt nádobí a plastové lze po použití jednoduše vyhodit. Michael sice jejich důvody částečně uznal, ale přesto se snažil dívky přesvědčit o jejich nevhodném chování. Nakonec byl úspěšný a kamarádky mu dovolily, aby stanovil pravidla pro další pobyt.



[Fork]



[Washing machine]



[Questions 9]

Otázka 1

Kde se Jana, Pavla a Christine dopustily chyb?

Otázka 2

Co byste jim doporučili?

Otázka 3

Myslíte si, že je obtížné chovat se vždy správně a v souladu se zásadami ochrany životního prostředí?

Otázka 4

Jaká pravidla podle Vás Michael nastavil?



Otázka 5

Jak lze najít informace o správném chování v životním prostředí?



[Shower]

Úkoly

-  Napište 10 příkladů vzorců chování přispívajících k ochraně životního prostředí, která je každý schopen respektovat.
-  Vysvětlete, jak můžete doma přispět k ochraně životního prostředí prostřednictvím třídění odpadu

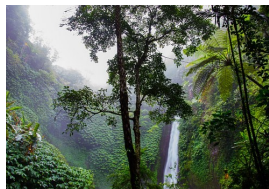
Odpovědnost spotřebitele: Mohu volbou jídla ovlivnit svět?



[Blog]

Úspěšná bloggerka

Evelina je 22letá studentka informačních technologií, která miluje pečení. Celý život byly jejím koníčkem počítače. Její otec byl totiž IT technik a vždy ji tento svět přitahoval. Následovala otcovy šlépěje a trávila většinu času také opravováním počítačů i studováním teorie. Během svého dospívání se však k jejím zájmům přidalo pečení. Inspirovala ji její maminka, která vždy uměla péct velmi chutné koláče a sušenky. Pečení je pro ni stejně fascinující a zároveň je mnohem svobodnější činností. Přestala čas trávit se šroubovákem a kódovacím manuálem. Opustila svůj dětský sen stát se IT inženýrkou a rozhodla se žít svým novým koníčkem - pečením. Založila si svůj vlastní blog o pečení, který se zanedlouho stal hitem. Evelina zveřejňovala obrázky a recepty svých sladkých výtvarů a měla velkou sledovanost, což jí přineslo několik sponzorů. Spolupráci jí nabídla řada firem z oboru potravinářství (mj. továrna na čokoládu nebo společnost prodávající čerstvé ovoce). Součástí nabídky bylo využití jejich produktů zdarma. Pokud jejich výrobky zmínila také ve svých příspěvcích na blogu, budou jí navíc platit za reklamu. Nyní má Evelina více než 100 000 sledujících a díky tomu je zcela nezávislá na rodičích a mohla si dokonce pronajmout pěkný byt.



[Forest]

Film, který to všechno změnil

Všechno fungovalo skvěle do doby, než jednoho večera dostala Evelina doporučení na zajímavý dokument o produkci palmového oleje (<https://www.wowshack.com/asimetris-new-documentary-on-palm-oil-that-needs-attention/>).

Protože byla tak zaneprázdněna studiem, pečením a blogováním, zřídka sledovala filmy tohoto druhu. Už dříve samozřejmě sledovala témata kolem životního prostředí a také měla obavy z ekologických katastrof a o budoucnosti naší planety jako její kamarádi. Film, který sledovala tu noc, ji ale rozplakal jako dítě... Nemohla uvěřit tomu, že producenti palmového oleje způsobují v Asii tak obrovské škody, a že orangutani - takové nádherné stvoření - jsou na pokraji vyhynutí pouze proto, že výrobci potravin našli způsob, jak dosáhnout většího zisku díky výtažku z palem. Po počátečním šoku se uklidnila a celá vzrušená šla zkontrolovat, zda ve výrobcích, které používá je obsažen palmový olej. Bohužel byl obsažen téměř v polovině produktů v jejím domě. Zkontrolovala také čokoládu, kterou použila při pečení a zmínila na svém blogu. Bohužel i zde byl obsažen palmový olej. A byla to ta čokoláda od sponzorské firmy a za jejíž reklamu dostávala Evelin nemalé peníze. Nyní se Evelina potýkala s těžkým dilema - udržet si svůj příjem z propagace takového výrobku a stále ho používat nebo spolupráci ukončit a mít tak alespoň malý podíl na lepší budoucnosti v asijské džungli a záchraně orangutanů v jejich přirozeném prostředí?

*“Čím dale jdete
do lesa, tím více
stromů najdete.”*

Litevské přísloví

Evelina je chytrá dívka, zajímá se o vědu již od doby, kdy byla velmi mladinká, ale po tak silném emočním zážitku po zhlédnutí onoho dokumentu se rozhodla zkoumat svou osobní roli v tomto řetězci událostí. Porozuměla základům mechanismu fungování poptávky, což znamená, že pokud nakoupí více produktů obsahujících palmový olej, bude v budoucnu vyrobeno více pro uspokojení potřeb spotřebitelů. Spotřebitel v Evropě je však velmi daleko od asijské džungle a mechanismu nabídky a poptávky trvá dlouho, než se přizpůsobí, takže po určitou dobu nabídka vychází z odhadů předchozí poptávky.

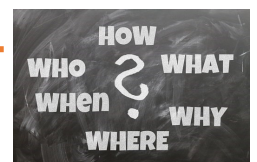
Jak nyní jednat? Jediná možnost jak to ovlivnit, a kterou máme k dispozici my spotřebitelé, je projevit svoji nespokojenost s tímto stavem přímo u prodejců a především v nákupních centrech, které nakupují ve velkém množství.

Po následném hledání na internetu Evelina zjistila, že výrobní i obchodní společnosti shromažďují údaje o svých zákaznících. Organizace sbírají informace o potřebách a přáních svých spotřebitelů, tzv. SPOTŘEBITELSKÉ ZNALOSTI. Získaná data zákazníků pomáhají organizaci sladit její podnikání s očekáváním zákazníků a pomáhají organizaci budovat silný vztah se svými zákazníky. Producenti a prodejci tedy provádějí drahé průzkumy a studují složité koncepce, aby nás donutili utrácet více peněz. A spotřebitel je pak opět nucen sledovat reklamy nebo přinejlepším se nechá ovlivňovat sociálními sítěmi. Pokud však budeme hledat více kvalitních informací a vědomě nakupovat u prodejců, kteří respektovali přání spotřebitelů a zároveň se podílejí na odstranění např. palmového oleje ve výrobcích, mohl by se tento trend rozšířit jako virus. A tímto způsobem bychom alespoň začali napravovat škody páchané na přírodě, jak se tomu děje v tuto chvíli. My všichni máme velkou moc. Díky průzkumům zákazníků a spotřebitelů se mohou provádět změny.

Pandořina skříňka

Litevské přísloví říká: “Čím dále jdete do lesa, tím větší počet stromů najdete“. Totéž se stalo Evelině. Brzy objevila další kontroverzní témata: jako je pěstování avokáda v Mexiku, které poškozují ekosystém země a je velkou hrozbou pro místní borovice, ananasové plantáže na Costa Rice, které jsou také spoluodpovědné za zhoršování životního prostředí, negativní zkušenosti s pěstováním GMO kukuřice v Portugalsku a Španělsku, která je v jiných zemích EU zakázána právě kvůli dříve vyjádřeným odůvodněným negativním vlivům na životní prostředí a lidské zdraví.

Evelina se nakonec rozhodla ukončit svou obchodní smlouvu s firmami, které obchodují s palmovým olejem nebo z něj vyrábějí své produkty, jako jsou např. továrny na čokoládu. Její příjem se sice drasticky snížil, ale ona má čisté svědomí. Rozhodla se jít příkladem a dál šíří informace, které vedou k většímu povědomí o nutnosti chránit přírodu, zvířata a celou naši planetu pro budoucnost.



[Questions 10]

Otázka 1 Co je znalost spotřebitele a jak se používá?

Otázka 2 Kdo ovlivňuje sociální média a jakou odpovědnost nese?

Otázka 3 Jakými způsoby je možno získat znalost o spotřebiteli? Zúčastnili jste se někdy ankety pro sběr informací znalostí spotřebitelů? Řekněte více o svých zkušenostech. Co si myslíte, že tato data o vás dané společnosti řekla.

Otázka 4 Kdo odpovídá za informování spotřebitelů? A kdo by to měl být?

Otázka 5 Co můžete udělat pro zlepšení situace?

Otázka 6 Co byste udělali být na místě Evelyny? A proč?

Otázka 7 Snažíte se stát nebo zůstat informovaným spotřebitelem? Co pro to děláte?

Consumers behavior

<https://www.feedough.com/what-is-consumer-behaviour-ultimate-guide/>
<https://conversionxl.com/blog/9-things-to-know-about-influencing-purchasing-decisions/>
<http://www.businessdictionary.com/definition/impulse-buying.html>
<https://www.psychologytoday.com/us/blog/consumer-behavior/201303/five-reasons-we-impulse-buy>
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/influencer>
<https://www.unitedinfluencers.com/social-responsibility-influencer/>
<https://www.mbaskool.com/business-concepts/marketing-and-strategy-terms/16539-consumer-knowledge.html>
<https://www.business.qld.gov.au/running-business/consumer-laws/customer-service/customer-information>
<https://www.igi-global.com/dictionary/consumer-information-sharing/5495>
https://www.beuc.eu/publications/x2013_089_upa_form_matters_september_2013.pdf
<https://bizfluent.com/list-7499733-five-responsibilities-consumer.html>
<http://www.bl.uk/learning/citizenship/foodstories/Accessible/consumeknowpow/consumerknowledgeandpower.html#>
<https://europa.eu/capacity4dev/dear/news/informed-consumers-change-lives-better>

Consumers rights

https://europa.eu/youreurope/citizens/index_en.htm

Food

[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/548990/EPRS_BRI\(2015\)548990_REV1_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/548990/EPRS_BRI(2015)548990_REV1_EN.pdf)
http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-8-2017-005087-ASW_EN.html?redirect
https://ec.europa.eu/food/safety/rasff_en
[https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52017XC1213\(01\)](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52017XC1213(01))
https://ec.europa.eu/food/safety/labelling_nutrition/labelling_legislation_en
<https://efsa.onlinelibrary.wiley.com/doi/10.2903/j.efsa.2017.4910>
https://ec.europa.eu/food/safety/food_improvement_agents/additives_en
http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/E-8-2017-005087-ASW_EN.html?redirect
https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/unfair-treatment/unfair-pricing/index_en.htm
[http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/548990/EPRS_BRI\(2015\)548990_REV1_EN.pdf](http://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/BRIE/2015/548990/EPRS_BRI(2015)548990_REV1_EN.pdf)

Environment

https://europa.eu/european-union/topics/environment_en
AIR POLLUTION <https://www.eea.europa.eu/it/themes/air/intro>
WATER POLLUTION <https://www.eea.europa.eu/it/highlights/le-acque-europeediventano-piu>
www.waterfootprint.org
POLLUTION AND CLIMATE https://ec.europa.eu/clima/citizens/eu_it
ABOUT PLASTIC <https://www.eea.europa.eu/it/articles/la-prevenzione-efondamentale-per>
FIGHT THE WASTE <https://www.youtube.com/watch?v=VNe-jBVij-g>
<https://www.youtube.com/watch?v=DqIvXrTxXks>

ADR

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>

Films

Just eat it <http://www.foodwastemovie.com/>

<https://www.wowshack.com/asimetris-new-documentary-on-palm-oil-that-needs-attention/>

Legislation:

Directive 2011/83/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2011 on consumer rights, amending Council Directive 93/13/EEC and Directive 1999/44/EC of the European Parliament and of the Council and repealing Council Directive 85/577/EEC and Directive 97/7/EC of the European Parliament and of the Council Text with EEA relevance (In: <https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083>)

Directive 2006/114/EC of the European Parliament and of the Council of 12 December 2006 concerning misleading and comparative advertising (In: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/IT/TXT/?uri=LEGISSUM%3A132010>)

Regulation (EC) No 889/2002 of the European Parliament and of the Council of 13 May 2002 amending Council Regulation (EC) No 2027/97 on air carrier liability in the event of accidents (In: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32002R0889>)

Regulation (EC) No 261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 establishing common rules on compensation and assistance to passengers in the event of denied boarding and of cancellation or long delay of flights, and repealing Regulation (EEC) No 295/91 (In: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:32004R0261>)

DIRECTIVE 2009/136/EC OF THE EUROPEAN PARLIAMENT AND OF THE COUNCIL of 25 November 2009 amending Directive 2002/22/EC on universal service and users' rights relating to electronic communications networks and services, Directive 2002/58/EC concerning the processing of personal data and the protection of privacy in the electronic communications sector and Regulation (EC) No 2006/2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws (In: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:02009L0136-20091219>)

Pictures:

[Never stop learning] In: [Shopping] In: <https://pixabay.com/cs/photos/%C5%BEena-n%C3%A1kupn%C3%AD-%C5%BEivotn%C3%AD-styl-kr%C3%A1sn%C3%A9-3040029/> [online]. [cit. 2019-06-13]. [online]. [cit. 2019-06-13].

[Questions 1] In: <https://pixabay.com/cs/photos/ot%C3%A1zky-p%C5%99enosn%C3%BD-po%C4%8D%C3%ADta%C4%8D-ru%C4%8Dn%C3%AD-4027963/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Mascara] In: <https://pixabay.com/cs/photos/tv%C3%A1%C5%99-o%C4%8Di-%C5%BE%C3%A1k-%C5%99asy-%C5%BEena-%C5%BEensk%C3%A9-2722810/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Everything] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/r%C5%AF%C5%BEe-nadace-o%C4%8Dn%C3%AD-st%C3%ADny-%C5%99asenka-163447/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Shopping] In: <https://pixabay.com/cs/photos/%C5%BEena-n%C3%A1kupn%C3%AD-%C5%BEivotn%C3%AD-styl-kr%C3%A1sn%C3%A9-3040029/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Questions 2] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/ot%C3%A1zky-kdo-co-jak-pro%C4%8D-kde-1328351/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Celebration] In: <https://pixabay.com/cs/photos/p%C5%99%C3%A1tel%C3%A9-oslava-ve%C4%8De%C5%99e-st%C5%AFI-j%C3%ADdlo-581753/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Groceries] In: <https://pixabay.com/cs/photos/nakupov%C3%A1n%C3%AD-obchodn%C3%AD-maloobchodn%C3%AD-2613984/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Questions 3] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/ot%C3%A1zky-kdo-co-jak-pro%C4%8D-kde-st%C4%9Bna-2110967/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Flat] In: <https://pixabay.com/cs/photos/d%C5%AFm-interi%C3%A9-gau%C4%8D-pohovka-%C5%BEij%C3%ADc%C3%AD-2567680/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Calculator] In: <https://pixabay.com/cs/photos/euro-zd%C3%A1-se-pen%C3%ADze-financov%C3%A1n%C3%AD-870754/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Questions 4] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/ot%C3%A1zky-kdo-jak-co-kde-kdy%C5%BE-pro%C4%8D-2408094/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Budget] In: <https://pixabay.com/cs/photos/%C3%BAspory-rozpo%C4%8Det-investice-pen%C3%ADze-2789112/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[In green] In: <https://pixabay.com/cs/photos/d%C4%9Bv%C4%8De-m%C3%B3da-make-up-kr%C3%A1sa-model-1848955/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Shopping] In: <https://pixabay.com/cs/photos/lid%C3%A9-d%C4%9Bv%C4%8De-stoj%C3%ADc%C3%AD-mluven%C3%AD-telefon-2581913/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Questions 5] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/ot%C3%A1zka-kdo-jak-co-kde-kdy%C5%BE-pro%C4%8D-2415069/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Faulty goods] In: https://ec.europa.eu/consumers/odr/resources/public2/documents/consumer_rights/EN/infographic_faulty_goods_en.pdf [online]. [cit. 2019-06-13].

[Online shopping] In: <https://pixabay.com/cs/photos/elektronick%C3%BD-obchod-prodej-on-line-2140603/> [online]. [cit. 2019-06-13].

[Questions 6] In: <https://pixabay.com/cs/photos/ot%C3%A1zky-deska-tabule-p%C3%ADsmo-kdo-co-2212771/> [online]. [cit. 2019-06-13].

Pictures:

- [Withdrawal right] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/on-line-prodej-elektronick%C3%BD-obchod-2108028/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Cart] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/n%C3%A1kupn%C3%AD-online-elektronick%C3%BD-obchod-4360296/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Communication] In: <https://pixabay.com/cs/photos/komunikace-smartphone-3232227/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [SIM] In: <https://pixabay.com/cs/photos/vol%C3%A1n%C3%AD-sim-karta-bun%C4%9Bk-71170/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Questions 7] In: <https://pixabay.com/cs/photos/kdo-jak-co-kde-pro%C4%8D-kdy%C5%BE-ot%C3%A1zky-2985525/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Girl] In: <https://pixabay.com/cs/photos/po%C4%8D%C3%ADta%C4%8De-%C5%BEena-d%C4%9Bv%C4%8De-izolovan%C3%BD-15812/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Computer] In: <https://pixabay.com/cs/photos/po%C4%8D%C3%ADta%C4%8De-telefon-pracovn%C3%AD-prostor-918678/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Labyrinth] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/bludi%C5%A1t%C4%9B-labyrint-%C5%99e%C5%A1en%C3%AD-ztracen%C3%A9-1804499/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Suitcase] In: <https://pixabay.com/cs/photos/cestovn%C3%AD-kufr-d%C4%9Bv%C4%8De-v%C3%BDlet-dovolen%C3%A1-1934330/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Questions 8] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/ot%C3%A1zky-p%C3%ADsmo-kdo-co-jak-pro%C4%8D-kde-2245335/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Airport] In: <https://pixabay.com/cs/photos/leti%C5%A1t%C4%9B-letoun-letadla-fly-let-3511342/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Luggage] In: <https://pixabay.com/cs/photos/zavazadlo-kufry-zavazadla-ta%C5%A1ky-933487/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Earth] In: <https://pixabay.com/cs/photos/p%C5%99%C3%ADrody-zem%C4%9B-udr%C5%BEitelnost-list-3289812/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Washing machine] In: <https://pixabay.com/cs/photos/pra%C4%8Dka-pr%C3%A1delny-bubnov%C3%A9-su%C5%A1i%C4%8Dce-2668472/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Fork] In: <https://pixabay.com/cs/photos/deska-porcel%C3%A1n-stravov%C3%A1n%C3%AD-n%C3%A1dob%C3%AD-3491995/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Questions 9] In: <https://pixabay.com/cs/illustrations/ot%C3%A1zky-p%C3%ADsmo-kdo-co-jak-pro%C4%8D-kde-2245264/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Shower] In: <https://pixabay.com/cs/photos/voda-vlhk%C3%A9-sprcha-3176092/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Questions 10] In: <https://pixabay.com/cs/photos/ot%C3%A1zky-p%C5%99enosn%C3%BD-po%C4%8D%C3%ADta%C4%8D-ru%C4%8Dn%C3%AD-4027963/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Blog] In: <https://pixabay.com/cs/photos/e-mailov%C3%A1-vzduch-odpoledn%C3%AD-%C4%8Daj-3239670/> [online]. [cit. 2019-06-13].
- [Teaching note] In: <https://pixabay.com/cs/photos/tu%C5%BEky-klipy-barevn%C3%A9-tu%C5%BEky-1280558/> [online]. [cit. 2019-06-13].

TÉMATA

Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



Spotřebitelské chování

Rita Isodienė

Lietuvos Nacionaline Vartotoju Federacija Asociacija



Reklama

dott.ssa Flavia Cavalero

Federconsumatori Piemonte



Nákup potravin

Mgr. Božena Stašenková, PhD.

Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska



Rodinný rozpočet

Mgr. Ing. Renata Horáková

Consumer Defence Association
of Moravia and Silesia, z. s.



Práva spotřebitele: Reklamace

Mgr. Božena Stašenková, PhD.

Asociácia spotrebiteľských subjektov Slovenska



Elektronický obchod

Anastasia Chatzipavlou

Union of working consumers
of Greece

UNION OF WORKING
CONSUMERS OF GREECE



Služby elektronických komunikací

Mgr. Ing. Renata Horáková

Consumer Defence Association
of Moravia and Silesia, z. s.



Práva cestujících v letecké dopravě

Anastasia Chatzipavlou

Union of working consumers
of Greece

UNION OF WORKING
CONSUMERS OF GREECE



Otázky životního prostředí a jeho ochrany

dott.ssa Flavia Cavalero

Federconsumatori Piemonte



Odpovědnost spotřebitele

Rita Isodienė

Lietuvos Nacionaline Vartotoju Federacija Asociacija



Editor: Mgr. Ing. Renata Horáková, Consumer Defence Association of Moravia and Silesia, z. s.

This document has been prepared with support of the European Commission however it reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.