

Poznámky pro učitele/lektory k lekci:

Spotřebitelské vzdělávání - Služby elektronických komunikací

Autor	Mgr. Ing. Renata Horáková © 2020, Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.
Název lekce	Spotřebitelské vzdělávání: Služby elektronických komunikací
Cíle vzdělávání	1. Schopnost řešit konflikt při respektování demokratických principů. Schopnost používat opatření na ochranu spotřebitele v oblasti služeb elektronických komunikací, mimo jiné za pomoci subjektů pro mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (sociální a občanské kompetence). 2. Schopnost rozlišovat a používat různé typy textů včetně psaného právního textu (Komunikace v mateřském jazyce)
Materiály	Případová studie: Služby elektronických komunikací Příručka: Práva uživatelů služeb elektronických komunikací v kostce Prupisky, tužky a papírové čtvrtky Flipchart Telefon/tablet/počítač s připojením na internet
Trvání	90 minut
Užitečné odkazy	https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

	https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/HTML/?uri=CELEX:02009L0136-20091219
Obsah případové studie	Případová studie nastiňuje některé situace, které mohou uživatelé komunikačních služeb řešit. Součástí je manuál s právy spotřebitele v oblasti elektronických komunikací. Student se seznámí se systémem řešení sporů s důrazem na mimosoudní metody řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR.
Odpovědi na otázky z případové studie: Otázka 1 V rámci smlouvy na dobu určitou se spotřebitel zavazuje využívat služby operátora po určitou dobu (např. 24 měsíců). Během tohoto období platí za dohodnuté služby bez ohledu na to, zda je používá nebo ne. V případě předčasného ukončení takové smlouvy může provozovatel účtovat spotřebiteli poplatek. Smlouva na dobu neurčitou není ohraničená datem a lze ji kdykoli ukončit, ovšem dle patřičné výpovědní doby. Otázka 2 Volná diskuse: Povzbuzujte všechny účastníky k prezentaci svých názorů a podporujte důvěru mezi účastníky. Otázka 3 Ano, může, pokud to uzavřená smlouva dovoluje. Účastníci mají právo po obdržení oznámení o navrhovaných změnách smluvních podmínek bez sankce odstoupit od smlouvy. Účastníkům musí být před provedením takových úprav poskytnuto přiměřené oznámení, a to nejméně jeden měsíc dopředu. Současně musí být informováni o svém právu odstoupit od smlouvy bez sankce,	

pokud nechtějí přijmout nové podmínky. Má se za to, že ten, kdo svého práva na odstoupení nevyužije, přistupuje na nové podmínky. Z tohoto důvodu je nesmírně důležité pečlivě sledovat veškerou písemnou komunikaci, kterou nám dodavatel zaslal poštou nebo e-mailem.

Otázka 4

Pavla udělala chybu, když neotevřela a nečetla korespondenci zaslanou jejím operátorem. Pokud by si korespondenci přečetla, dozvěděla by se včas, co operátor chystá a mohla by využít svého práva na odstoupení.

Otázka 5

Pavla má právo ponechat si své původní číslo při přechodu na jiného operátora, takže nemusí říkat svým přátelům a rodině, že změnila své číslo. Toto právo se označuje jako **přenositelnost čísel** (viz konzultační příručka).

Otázka 6

Christine přeshraniční cesty by neměly negativně ovlivnit její telefonní účet. Christine má tarif, který má neomezené volání do všech sítí. Ve skutečnosti v Evropské unii existuje pravidlo ROAM LIKE AT HOME. Hovorné

, SMS a megabajty dat, které člověk konzumuje v zahraničí (v rámci EU), jsou účtovány stejně jako doma!

Otázka 7

Ano. Spotřebitelé mají právo ve všech sporech ze spotřebitelských smluv využít systém tzv. ADR: mimosoudní řešení sporů. (viz Konzultační příručka).

Otázka 8

Volná diskuse: Povzbuzujte všechny účastníky k prezentaci svých názorů a podporujte důvěru mezi účastníky.

Pozitiva Soudního řízení	Negativa soudního řízení	ADR: pozitiva	ADR: negativa	
Lepší vymahatelnost soudního rozhodnutí	Trvá poměrně dlouho Finančně náročné Stresující Rigidní pravidla	Šetří čas Šetří finance Řízení méně stresující Mnohem flexibilnější pravidla	Absence jistoty dosažení výsledku Možnost zneužití získaných informací v následném soudním řízení	
<u>Cvičení</u> Zjistěte, který subjekt by byl příslušný pro mimosoudní řešení případného sporu mezi Vámi a Vaším operátorem ve Vaší zemi s použitím vyhledávače 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) Řešení: Český telekomunikační úřad				

Doporučený průběh lekce:

PŘEDMĚT	Trvání	VZDĚLÁVACÍ TECHNIKY	UČEBNÍ POMŮCKY
1. Úvod do problematiky	5	Ústní prezentace	
2. Případová studie: Služby elektronických komunikací Ztotožnění studentů s případovou studií	10	Individuální/skupinové čtení	Případová studie PPT Prezentace
3. Případová studie: Služby elektronických komunikací	5	Otázky a odpovědi	Případová studie (Q.1) PPT Prezentace
4. Případová studie: Služby elektronických komunikací	10	Volná diskuse	Případová studie (Q.2) Flipchart
5. Případová studie: Our Rights in the field of Electronic Communications Services	30	Práce v malých skupinách	Případová studie (Q.3 – 6) Příručka Pracovní listy Flipchart
6. Případová studie: Řešení sporů	10	T graf	Případová studie (Q. 7 - 8) Pracovní listy, Flipchart

7. Případová studie: Řešení sporů	10	Cvičení v malých skupinách	Případová studie (Cvičení), mobilní telefon/tablet/počítač s připojením na internet. PPT Prezentace
8. Evaluace	10	Výstupní lístek	Papírové kartičky

Instrukce pro vzdělavatele

1. Úvod do problematiky

Krátký úvod do problematiky. Tip: Vykreslete dopad předmětu vzdělávání do skutečného života. Pokud studenti nevěří, že to, co se učí, je důležité, nebudou se chtít učit. Demonstrujte, jak se jich předmět vzdělávání týká (Každý z nás používá služby elektronických komunikací, volá mobilním telefonem, každý potřebuje připojení na internet, sleduje televizi..).

2. Případová studie: Služby elektronických komunikací

Požádejte studenty, aby si případovou studii přečetli samostatně, nebo si případovou studii nahlas přečetli společně.

3. Případová studie: Služby elektronických komunikací

Zeptejte se studentů na rozdíly mezi smlouvou na dobu určitou a smlouvou na dobu neurčitou? Vyzvěte studenty, aby identifikovali výhody a nevýhody obou.

4. Případová studie: Služby elektronických komunikací

Volná diskuse na toto téma: Jak si vybrat pro sebe nejlepší nabídku? Jaká kritéria byste zvažili?
Pozn: Cílem této části je pomoci studentům identifikovat se s daným tématem.

5. Případová studie: Část: Práva uživatele služeb elektronických komunikací v kostce

Pozn: Tento úkol je zaměřen na porozumění a interpretaci psaného textu obsaženého v přiložené příručce.

Požádejte studenty, aby se rozdělili do skupin po 4-5. Vyzvěte studenty, aby s pomocí příručky našli odpovědi na následující otázky:

Může poskytovatel služby jednostranně měnit podmínky? Zjistěte, jaká práva má zákazník při změně podmínek služby.

Kde udělala Pavla chybu?

- Po této zkušenosti se Pavla rozhodla operátora opustit. Obává se však, že tím, že půjde k někomu jinému, ztratí své číslo, na které jsou všichni její přátelé zvyklí. Jsou její obavy oprávněné?

- Christine často cestuje, nejčastěji po Evropě. I když se jedná obvykle o krátké výlety, stále chce být v kontaktu se svými přáteli a rodinou. Není si jistá, jak to může ovlivnit její telefonní účet. Zjistěte, jaký by mohl být dopad volání ze zahraničí na účet za telefon.

Poté, co si skupiny připraví své odpovědi (asi 15 minut), požádejte vybraného zástupce každé skupiny, aby sdělil své odpovědi a vysvětlil obsah práv laikům svými vlastními slovy.

6. Případová studie: Část: Řešení sporů

Ve skupině se pokuste najít klady a zápory řešení sporů prostřednictvím soudního řízení a klady a zápory mimosoudního řešení sporů.

TIPY: T-graf

Studenti by měli být schopni porovnávat v různých kontextech. T-Chart je šikovní grafický organizátor, který mohou studenti použít k porovnání a srovnání myšlenek ve vizuální reprezentaci.

V případě potřeby nahlédněte do příručky.

7. Případová studie: Část: Řešení sporů

Úkol: práce s vyhledávacím systémem, vyplnění internetového formuláře.

Použijte tento odkaz:

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

8. Evaluace: “Výstupní lístek”

Na konci lekce rozdejte studentům papír nebo malé karty, na které si zapíší svůj výklad hlavní myšlenky proběhlé lekce. Studenti Vám odevzdají karty, když opouštějí učebnu.