



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

UNION OF WORKING  
CONSUMERS OF GREECE



**Name of the project:** “Development of the Key Competences of Adults by Innovation Program of Consumer Education”

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

## TEACHER PLANNING TOOL

### LESSON PLAN

<b>Autor</b>	Konstantia Zogaki
<b>Název lekce</b> <b>Name of the lesson</b>	<b>Internetový nákup</b> <del>obchod</del> – <b>Právo na odstoupení od kupní smlouvy</b> <del>E-commerce: Withdrawal Right</del>
<b>Identifikace vzdělávacích potřeb</b> <b>of educational needs</b>	<p><del>Studie čtyř různých cílových skupin na Slovensku, v České republice, Itálii, Litvě a Řecku zaměřeny na potřeby cílové skupiny nezaměstnaných dospělých do 29 let s nízkou kvalifikačními schopnostmi, nebo nízkou kvalifikací potvrdili jejich zájem podílet se na programech vzdělávání spotřebitelů. Účastníci vybírali spotřebitelská témata (práva ve službách, nákup potravin, výživa, reklamacie), s nimiž už mají určité zkušenosti a jsou motivováni k pokračování ve vzdělávacím programu.</del></p> <p><del>A study as a result of four different focus groups in Slovakia, Czech Republic, Italy, Lithuania and Greece about the needs of the target group of unemployed adults under 29 with low skills or low qualifications confirmed their interest to participate in consumer educational programs. The participants selected the consumer themes (Rights in services, Food, Nutrition, Complaints,) with which they already have some experience and they are motivated and attracted to continue in an educational program.</del></p> <p><del>The main goal for this target group is the development of communication in mother tongue, such as:</del></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><del>–use language in a positive manner</del></li> <li><del>–interact by appropriate and creative way</del></li> <li><del>–search for, collect and process of information</del></li> <li><del>–collect and process information</del></li> <li><del>–choose appropriate way of speaking and interaction</del></li> </ul>

Naformátováno: Odsazení: Vlevo: 0 cm, První řádek: 0 cm

	<del>–adapt communication to the requirement of the situation</del>
<b>Cíle</b> <b>vzdělávání</b> <b>Educational objectives</b>	<p>1. Schopnost uplatňovat <del>opatření</del> na ochranu spotřebitele v <u>distančních vzdálených smlouvách / internetovém elektronickém nakupování obchodování</u> (klíčové sociální a občanské kompetence).</p> <p>2. Schopnost vyjadřovat názory, zkušenosti a postoje jasným a koherentním způsobem (Komunikace v mateřském jazyce). <del>1- Ability to practice consumer protection measures in distant contracts/e-commerce (Social and Civic Key Competencies).</del></p> <p>2. Ability to express opinions, experiences and attitudes by clear and coherent way (Communication in Mother Tongue).</p>
<b>Materiály</b>	<p>Případová studie: <u>Právo na výběr z internetového elektronického nakupování obchodování</u></p> <p>Informační zdroje o <u>internetovém elektronickém nakupování obchodování</u></p> <p>Znát svá práva týkající se problémů v <u>internetovém elektronickém nákupu obchodu</u></p> <p>Znát jejich právo na odstoupení Case Study: E-commerce Withdrawal Right</p> <p>Information resources about e-commerce</p> <p>Knowing their rights concerning problems in e-commerce</p> <p>Knowing their withdrawal right</p>
<b>Trvání</b> <b>Duration</b>	90 minutes
<b>Odkaz na užitečné zdroje</b> <b>Link to useful resources</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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 (<a href="https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083">https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32011L0083</a>)</li> </ul>
<b>Obsah případové studie</b> <b>Content of the Case Study</b>	Obsahem případové studie je Michael, mladý student, který má 23 let. Michael žije v Řecku a doposud nemá žádné zkušenosti s online nakupováním. Nyní ale chce koupit dárek pro svého bratra k narozeninám, které jsou už za 5 dnů. Michael provedl online

	<p>vyhledávání a rozhodl se koupit dárek na e-shopu - což byly chytré hodinky. Rozhodl se <del>tak, tak</del> proto, že výhodou takového nákupu je úspora času <del>i, ale taky</del> peněz. Druhý den však koupil pro bratra v kamenném obchodě knihu, kterou si bratr dlouho přál a rozhodl se objednávku na chytré hodinky z e-shopu zrušit. To však nelze, protože si řádně nepřečetl obchodní podmínky, a proto čelí poprvé ve svém životě spotřebitelskému sporu. <del>The content of the case study is a young boy, Michael who is a 23-year-old student lives in Greece and has no experience from online shopping since he has never used the internet in order to buy any product. He wishes to buy a present for his brother whose birthday is in five days, however has no time to spend on market research since he is currently studying for his forthcoming exams.</del></p>
<p><b>Otázky k případové studii</b> <b>Questions of the Case studies</b></p>	<p><u>Otázka 1</u> Je Michael zodpovědný za chyby a postup během nakupování?</p> <p><u>Otázka 2</u> Může podle Vašeho názoru Michael odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz? (Viz příručka)</p> <p><u>Otázka 3</u> 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.</p> <p><u>Otázka 4</u> Byla informace zástupce e-shopu o právu na odstoupení správná? Michael popsál svůj nepříjemný zážitek svým rodičům, → po konzultaci s nimi se rozhodl odeslat e-shopu svůj požadavek na odstoupení písemně tak, aby obdržel formální odpověď.</p> <p><u>Otázka 5</u> 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.</p> <p><u>Otázka 6</u> Už jste se v minulosti někdy setkali s podobným případem?</p> <p><u>Otázka 7</u> Jak jste to zvládli?</p> <p><u>Otázka 8</u> Co podle Vás může Michael nyní dělat? Kdo by mohl obhajovat Michaela a jeho práva?</p> <p><u>Otázka 9</u> Domníváte se, že online nakupování přináší nebezpečí? Pokud ano, které z nich je podle Vašeho názoru nejvýznamnější? <b>Question 1</b> Is Michael responsible for making any mistakes or omissions during the online shopping?</p>

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

Naformátováno: Písmo: Tučné

## Question 2

Naformátováno: Písmo: 12 b., Tučné

### INSTRUKCE PRO VZDĚLAVATELE

#### INSTRUKCE

Představte si téma tím, že připomenete studentům, že smlouvy na dálku spadají do EU legislativy evropského právního rámce.

Například je požádejte, aby uvedli, zda mají během Internetového nákupu elektronického obchodu nějaký problém.

#### 1. Prezentace případové studie (7')

##### 1. Seznámení studentů s případovou studií „Internetový Elektronický obchod: právo na výběr“

##### 2. Kooperativní učení (30')

~~2.~~ Rozdělte studenty do čtyřčlenných skupin a rozdejte jim informační zdroje týkající se internetového elektronického nakupování obchodování. Presentation of the case study (7')

Zadání úkolů a pracovní doby:

- Zjistěte informace v právním rámci.
- Jaké informace by měli vědět, než začnou uzavírat smlouvu na dálku?
- Jak tyto informace pomáhají spotřebitelům?
- Jaká je smlouva na dálku?
- Regulace zásady internetového elektronického nakupování obchodování v souladu s EU legislativou evropského právního rámce?
- Jak byste vyjednali náklady na tento produkt, které pro vás nejsou užitečné?
- Co si myslíte o zástupcích e-shopu?

~~3.~~ V jakém rámci je tento argument kontrolován? Cooperative learning (30')

Spojte studenty a požádejte je, aby prezentovali své výsledky celé skupině.

##### 3. Individuální cvičení (20')

Obvykle zahrnuje samostatnou práci na úpravě předmětu, řešení jednoho problému, zaměřenou na to, aby studenti učitelé dosáhli vlastních závěrů pod dohledem školitele.

—Vyzvěte studenty, aby identifikovali povinné informace ve smlouvě na dálku.  
Požádejte studenty, aby ji identifikovali v e-shopu a vizualizovali jejich popisy  
na kreslícím zápisem nebo vytvořením klíčů. ~~Právní studenti předloží a předloží prezentaci své skupiny~~

Poté je vyzvěte, aby sepsali stížnost (měl by být uveden formulář stížnosti) týkající se práva  
na odstoupení od smlouvy na dálku a požádali je, aby své skupině předložili své nápady.

~~Učitel předloží a volání je, jak je předložit a předložit, což je vhodné, aby učitel předloží a předloží.~~

5.—~~Účel a cíl učení: Právní učitel: H100~~

tato metoda používá sled třífázového  
modelu procesu myšlení a učení.

Nechte studenty pracovat na těchto  
úkolech samostatně.

Evokace znamená aktivní propojení  
znalostí studenta s kontextem tématu

Úkol 1: Jaké ekonomické důsledky  
mohou nastat bez znalosti jejich práv?

Povědomí znamená kombinování nových  
informací a starých informací ~~do paměti.~~

Úkol 2: Jaký je přínos pro spotřebitele při  
pečlivém čtení všech podmínek nákupu  
ve všech transakcích?

Reflexe znamená aktivní zpracování  
informací do osobního slovníku.

Úkol 3: Pomůže tento postup pochopit  
pravidla internetových digitálních  
transakcí

Požádejte studenty, aby se shromáždili v  
kruhu a diskutovali o svých zjištěních.

Poté shrňte jejich názory ~~výrazy~~ a  
sdělte jim svůj názor na jejich kritické  
myšlení.

Odeslat zpětnou vazbu

Historie

Uloženo

~~Knutův úkol: učitel předloží a předloží~~

6.— **Hodnocení výsledků učení (30')** **Assessment of the learning outcomes (10')**

Nástroje hodnocení musí učitel pomoci určit, jak úspěšný byl rozvoj klíčových  
kompetencí. Učitel věří ve schopnost svých studentů učit se a pečlivě využívat  
řadu pedagogických přístupů k hodnocení svých výsledků učení.

Abychom zhodnotili vývoj obou kompetencí - Komunikace v mateřském jazyce a  
Sociální a občanské kompetence - v této lekci navrhuje, aby učitel použil

**Naformátováno:** Doleva, Mezera Za: 10 b., Upravit  
mezery mezi textem v latinice a asijským textem, Upravit  
mezery mezi asijským textem a čísly

**Naformátováno:** Písmo: 14 b., Tučné, Barva písma:  
Červená

**POZOROVÁNÍ.** Pozorovací list je jednoduchá struktura, ve které indikátory ukazují tři různé úrovně kvalitativního rozvoje klíčových kompetencí studenta.

— **Cíle vzdělávání:** Schopnost využívat opatření na ochranu spotřebitele v internetovém

<b>POSOUZENÍ ROZVOJE</b> <b>OBČANSKÝCH A SOCIÁLNÍCH KOMPETENCÍ</b>  <b>ASSESSMENT OF THE DEVELOPMENT</b> <b>OF CIVIC AND SOCIAL COMPETENCES</b>		
<u>Úroveň jedna</u> <b>Level-One</b>	<u>Úroveň dva</u> <b>Level-Two</b>	<u>Úroveň tři</u> <b>Level-Three</b>
<p>Je si vědom všech <u>důsledků mezi znalostmi práv a ochranou svých práv spotřebitelů</u> &amp; aware any consequences between knowing rights and protect their financial budget <u>protecting his consumer rights</u></p>	<p>Identifikuje některé <u>důsledky mezi znalostmi práv a ochranou finančního rozpočtu</u> Identifies some consequences between knowing rights and protection of financial budget</p>	<p>Identifikuje a vysvětlí <u>důsledky mezi znalostmi práv a ochranou jeho práv spotřebitelů</u> Identifies and explain consequences between knowing rights and protection of financial budget <u>protecting his consumer rights</u></p>
<p>Vysvětluje povinná <u>pravidla podmínky internetového elektronického nákupu obchodu s nezbytnou pomocí</u> Explains mandatory rules of e-commerce with necessary help</p>	<p>Vysvětluje povinná <u>podmínky pravidla internetového nákupu elektronického obchodu</u> Explains mandatory rules of e-commerce</p>	<p>Vysvětluje <u>internetové elektronický nákup obchod, a pravidla, podmínky a právní předpisy</u> Explains e-commerce and rules and law regulation</p>

Naformátováno: Doleva

Naformátováno: Doleva

<u>Využívá získané znalosti při řešení spotřebitelských problémů s nezbytnou pomocí</u> <del>Uses acquired knowledge in managing consumer problems with necessary help</del>	<u>Využívá získané znalosti při řešení spotřebitelských problémů</u> <del>Uses acquired knowledge in managing consumer problems</del>	<u>Využívá získané znalosti při řešení spotřebitelských problémů a poskytuje příklady v reálném životě</u> <del>Uses acquired knowledge in managing consumer problems and provide an examples in real life</del>
---	--	---

Tabulka č. 1 – Znárodnuje pozorovací list pro posouzení rozvoje občanských a sociálních dovedností

Cíle vzdělávání: Schopnost vyjadřovat názory, zkušenosti a postoje jasným a koherentním způsobem (Komunikace v mateřském jazyce)

Table n.1. Observation sheet for assessment of Social and Civic Competencies

**Educational objectives:** Ability to express opinions, experiences and attitudes by clear and coherent way (Communication in Mother Tongue)

<b><u>POSOUZENÍ ROZVOJE</u></b>		
<b><u>KOMUNIKACE V MATEŘSKÉM JAZYCE</u></b>		
<b><u>ASSESSMENT OF DEVELOPMENT</u></b>		
<b><u>OF COMMUNICATION IN MOTHER TONGUE</u></b>		
<b><u>Úroveň jedna</u></b> Level One	<b><u>Úroveň dva</u></b> Level Two	<b><u>Úroveň tři</u></b> Level Three

<u>Na požádání se účastní diskuse</u> Participates in a discussion when asked	<u>Dobrovolně se účastní diskuse</u> Voluntarily participates in a discussion	<u>Aktivně se účastní diskuse a vytváří dobré nápady</u> Actively participates in a discussion and generate good ideas
<u>Předává zprávy ostatním studentům</u> Conveys a messages to other students	<u>Předává informace a přidává názory ostatním studentům</u> Conveys messages and adds an opinions to other students	<u>Předává informace a zdůvodňuje názory a poznatky</u> Conveys a messages and justifies views and opinions
<u>Vyjadřuje názor, zkušenosti a postoje méně uceleným způsobem</u> Expresses an opinion, experience and attitudes by less coherent way	<u>Uceleně vyjadřuje názor, zkušenosti a postoje</u> Expresses an opinion, experience and attitudes by coherent way	<u>Vyjadřuje názor, zkušenost a postoje koherentním, jasným a stručným způsobem</u> Express an opinion, an experience and attitudes by coherent, clear and concise way

Tabulka č.2. Pozorovací list pro hodnocení komunikace v mateřském jazyce

Pro posouzení vývoje komunikace v mateřském jazyce doporučujeme alternativně použít studentský dotazník. Studenti jsou vyzváni k doplnění tří otázek na základě svých vlastních zjištění:

Table n.2. Observation sheet for assessment of Communication in Mother Tongue

In order to assess development of Communication in Mother Tongue, we alternatively suggest to use using a student's LOGBOOK questionnaire. A logbook is a record of student reflexion that must be filled during lesson.

Students are invited to complement their three questions Logbook with their own findings:

–How did I contribute to the work of the group?

–Have I submitted my views and opinions?

–What I see as useful from the knowledge, skills and experience of today's lesson?



<u>Otázky</u> <u>Questions</u>	<u>Výborně</u> <u>Very Well</u>	<u>Dobře</u> <u>Well</u>	<u>Téměř</u> <u>dobře</u> <u>Almost Well</u>
<u>Jak jsem přispěl k práci ve skupině?</u> <u>How did I contribute to the work of the group?</u>			
<u>Předložil jsem svůj pohled a své názory?</u> <u>Have I submitted my views and opinions?</u>			
<u>Nabyl jsem užitečné znalosti, dovednosti a zkušenosti v dnešní lekci?</u> <u>Do I find useful the knowledge, skills and experience of today's lesson?</u>			

Naformátováno: Doleva

Pro studenty je důležité myslet na vlastní pokrok v učení. Jedním z velmi účinných způsobů, jak toho dosáhnout, je průběžně vyhodnocovat svůj vlastní výkon a identifikovat jejich silné a slabé stránky.

Učitel použije zpětnou vazbu z pozorování k plánování cílů rozvoje klíčových kompetencí. Studenti získají zpětnou vazbu o svých aktivitách, jejich silných a slabých stránkách v učení, což by mohlo být motivací pro jejich další rozvoj.  
~~For students is important to think about their own learning progress. One very effective way to do this is to continually evaluate your own performance and identify their strengths and weaknesses.~~

~~The teacher will use the feedback from observation to plan the objectives in development of key competences. Students will receive feedback on their activities, their strengths and weaknesses in learning, which could be a motivation for their further development.~~