

Kazuistiky k projektu Spotřebitelské poradenství

Kazuistika 1.

Klientka již po čtvrté reklamovala koupený mobilní telefon. Na základě prvních třech reklamací byla provedena oprava stejné závady s tím, že na poslední čtvrtou reklamaci odpověděl prodejce, že nefunkčnost telefonu byla způsobena jeho pádem na zem. Klientka na základě tohoto vyjádření odmítla telefon převzít.

Klientka by od nás chtěla vědět, jak se může proti zamítavému reklamačnímu stanovisku bránit.

Poradce informoval klientku o tom, že pokud se vada na výrobku objeví po dvou předchozích opravách, má se za to, že se jedná o vadu neodstranitelnou, kdy má klientka právo na výměnu telefonu za nový nebo právo od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz. Pro případ, že by klientka neuspěla na základě osobního ani písemného kontaktování prodejce, poradce ji seznámil s možností domáhat se vrácení peněz soudní cestou, k čemuž je vhodné nechat si vypracovat znalecký posudek, případně se obrátit na ČOI a s její spoluprací řešit spor mimosoudní cestou. Za tímto účelem poradce klientce poskytl kontakt na ČOI Inspektorát pro JMK a Zlínský kraj a Asociaci soudních znalců a odhadců. Na závěr byla klientka upozorněna, že má právo na úhradu všech nutných výdajů, které jí vznikly v souvislosti s reklamací a vymáháním svých práv u soudu. Klientka ukončila konzultaci s tím, že se nyní pokusí znovu obrátit na prodávajícího s odkazem na svá zákonná práva a podle jeho reakce uvidí, co dál.

Kazuistika 2.

Klientka uzavřela v provozovně společnosti Zepter kupní smlouvu na italské nádobí v ceně 25 000 Kč. Spolu s kupní smlouvou uzavřela úvěrovou smlouvu u společnosti HC s měsíčními splátkami 690 Kč. Klientka pobírá pouze invalidní důchod ve výši cca 3 000 Kč, proto si nemůže splácení nádobí dovolit a manželovi, který má problémy se srdcem, nechce o své nevýhodné koupi nic říct. Proto by chtěla od smlouvy odstoupit. V úvodu konzultace se poradce seznámil s obsahem smluv, následně klientce vysvětlil, co znamenají jednotlivá ustanovení. Klientka podle nich nemůže od kupní smlouvy odstoupit do 14 dní, jak se domnívala, neboť ji uzavřela v provozovně dané společnosti. Ve smlouvě je dále stanovena smluvní pokuta ve výši 25 % z kupní ceny v případě nezaplacení byť i jediné splátky nebo bezdůvodného nepřevzetí zboží. Co se týče úvěrové smlouvy, poradce sdělil klientce, že ji

nemůže vypovědět bez sankcí a rizika rozhodčího řízení. Proto společně zjistili, na jak dlouho byla úvěrová smlouva uzavřena a jakou cenu bude muset klientka nakonec dané společnosti splatit. Klientka se na základě získaných informací rozhodla přeci jen písemně odstoupit od kupní i úvěrové smlouvy. Podle výsledku nás opět navštíví.

Klientka přichází znovu, podařilo se jí na základě její žádosti docílit u společnosti HC zrušení její úvěrové smlouvy. Společnost Zepter na její žádost dosud nezareagovala. Klientka nakonec s manželem vše doma probrala a dohodli se, že kupní ceny za hrnce uhradí v hotovosti a zboží si převezmou. Klientka se obává, zdali jí společnost Zepter toto umožní, aniž by musela platit nějaké sankce. Chtěla by od nás vědět, jak může postupovat, aby mohla

zaplatit kupní cenu v hotovosti a neplatit žádné sankce. Klientka nyní může odvolat svou žádost o odstoupení od kupní smlouvy a uhradit kupní ceny buď přímo na pobočce nebo složenkou nebo převodem z účtu. Klientka nás požádala o doprovod na pobočku společnosti, kde se jí nakonec podařilo s pracovníkem dohodnout, že zboží zaplatí převodem z účtu a následně jí bude zasláno na její adresu. Klientka je ráda, že se jí podařilo vše vyřešit a děkuje nám za naši pomoc.

Kazuistika 3.

Klientka navštívila s přítelem předváděcí akci v sále brněnského hotelu. Na začátku vyplnila své osobní údaje. Začalo se natáčet na kameru a účastníci v sále byli upozorněni, že se mají tvářit šťastně. Poté bylo vylosováno číslo vstupenky jejího přítele, ona šla na pódium. "Vyhrála" slevu na parní čističe z 90 tisíc na 30 tisíc. Klientka jim sdělila, že o parní čističe nemá zájem a byla atakována odpověďmi, že přeci vyhrála, pokud si to nekoupí, oni přijdou o zisk ze zákazníka atd. Pokud čistič nechce, musí zaplatit alespoň 20 tisíc, aby jim uhradila tyto náklady. Klientka po ustavičném nátlaku polevila a podepsala kupní smlouvu na parní čistič a nějakou další sadu v ceně 30 000 Kč. Vzhledem k tomu, že neměla peníze, prodejci jí neváhali dovést na místo bydliště, kde jim odevzdala v hotovosti 3 tisíce a podepsala smlouvu o úvěru u Home Credit, prostřednictvím kterého je hrazena kupní cena zboží. Klientka po týdnu od podpisu smlouvy odstoupila od kupní smlouvy s tím, že má společnost učinit vše potřebné, aby byl zrušen úvěr, ale nikdo ji prozatím neodpověděl. Klientka nemá peníze na splácení úvěru a bojí se, že když nezaplatí, budou požadovat ještě sankce a úroky. Klientka má z celé záležitosti psychické problémy, navíc jí doma podle jejich slov nyní všichni nadávají. Už kvůli celkovému psychickému stavu navštívila psychiatra.

Klientka by od nás chtěla vědět, zda je nutné úvěr zaplatit a popř. jak získat zpět 3 tisíce.

Poradce poskytl klientce emoční podporu a podpořil ji. Nejprve poradce ověřil, že klientka odstoupila od kupní smlouvy řádně a včas. V podmínkách úvěrové smlouvy stojí, že klientka může od této smlouvy odstoupit, nedošlo-li prozatím k plnění peněz Home Creditu na účet společnosti. Poradce se proto s klientkou domluvil, že si na Home Credit zavolá a

TRIADA – PORADENSKÉ CENTRUM, O.S.

Orlí 20, 602 00 Brno, IČO: 266 47 486

tel. 542 22 14 99, 542 21 16 19, web: www.triada-centrum.cz,

e-mail: op@triada-centrum.cz, rodiny@triada-centrum.cz, nrp@triada-centrum.cz

zeptá se jich, zda již došlo k převodu peněz. O dalších detailech postupu pohovoří poradce s klientkou příště.

V příští návštěvě klientka sdělila poradci, že Home Credit nakonec navštívila osobně a zjistila, že peníze byly na účet společnosti již zaslány.

Klientka chce vědět, zda je nutné úvěr zaplatit a popř. jak získat zpět 3 tisíce. I když klientka odstoupila pouze od kupní smlouvy, podle jednoho z právních výkladů by spolu s odstoupením od kupní smlouvy měla automaticky zaniknout i smlouva o úvěru, neboť byla sjednána za účelem úhrady kupní ceny zboží (jedná se tedy o smlouvu závislou na smlouvě kupní - dle obchodního zákoníku). Klientka má nyní možnost kontaktovat Home Credit s tím, že požaduje zrušení úvěrové smlouvy s odvoláním na zánik smlouvy kupní.

Dále poradce hovořil s klientkou o rizicích, která by nastala v případě, že by její žádost zamítli – zejména v souvislosti s rozhodčím řízením (proti rozhodčímu nálezu není možné odvolání, klientka by se mohla bránit pouze případnou žalobou na jeho zrušení u soudu) a následným vymáháním pohledávky exekučně, čímž by enormně narostly náklady a celková výše dluhu. Další možností je, že klientka splatí úvěr předčasně, což je dle smlouvy možné se sankcí 5 % z kupní ceny za každý nezaplacený měsíc. Klientka také může napsat doporučený dopis společnosti, která jí prodala parní čistič, a žádat vrácení třech tisíc, v opačném případě se může obrátit na soud. Klientka se rozhodla toto učinit, stejně jako písemně požádat Home Credit o zrušení úvěrové smlouvy. Klientka si není jistá argumentací, proto navštíví ještě Sdružení obrany spotřebitelů, na které jí dal poradce kontakt. Poradce klientku také informoval o možnosti si na postup dané společnosti stěžovat u ČOI, což klientka učiní, neboť nechce, aby se dalším lidem stalo totéž.