

1. Kazuistika na téma Ochrana spotřebitele

Klíčová slova:

Reklamace křesla, výměna věci, neodstranitelná vada,

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je žena kolem 36 let, do Občanské poradny Havlíčkův Brod přišla na konzultaci osobně v červenci 2010. Proběhla jedna konzultace.

US reklamovala cca před měsícem kancelářské křeslo v Baumaxu, které zakoupila před 1,5 rokem. Nejdříve jí pracovník sdělil, že jí nevymění kus za kus, tak jak to dělali dříve, ale že vadný píst bude opraven. Sepsali protokol, s tím, že se do 30 dní telefonicky sami ozvou, kdy si může opravené křeslo vyzvednout. Přesně po 30 dnech jí z obchodu zavolali, že křeslo nelze opravit a že si může nakonec přeci jen přijet pro vyměněný kus. US tam tedy byla a krabici s novým křeslem si odvezla domů. Když krabici rozbalila, zjistila, že spodní kříž je na jedné straně zrezlý.

1) Popis problému, zakázka:

US nyní neví co má děla, zda má nárok na to, aby dostala jiné křeslo nebo už se s tím nedá nic dělat, když si křeslo včera převzala a nezkontrolovala přímo v prodejně.

Intervence:

Pokud se jednalo o neodstranitelnou vadu má US nárok na vrácení peněz nebo na výměnu křesla. Pokud došlo k výměně, měla by dostat křeslo bez vad. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. US může jít znovu do prodejny a žádat prodávajícího řádnou výměnu věci, tedy křesla bez vady.

Prognóza:

US půjde do obchodu, požádá o výměnu křesla, za křeslo bez vady. Prodejce věc vymění, možná si znovu vezme 30 dní na novou reklamaci.

Zpětná vazba:

US podala zpětnou vazbu, ještě tentýž den volala, že odvezla křeslo znovu do prodejny a žádala výměnu. Prodávající jí vyhověl, vyměnil jí celý spodní kříž hned na místě.

Použitá literatura: ID ochrana spotřebitele, Občanský zákoník

2. Kazuistika na téma Ochrana spotřebitele

Klíčová slova:

Reklamace brýlí, ponechání si věci po dobu reklamace, pokladní doklad

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US), žena, do Občanské poradny Havlíčkův Brod se obrátila telefonicky v říjnu 2010. Proběhly dvě konzultace.

US půjde reklamovat brýle, které si koupilo v loňském roce. Letos v létě však velmi vybledly barevné postranice, jinak jsou brýle funkční, ale nevypadají hezky. US je chce jít reklamovat, ale neví, jestli si může trvat na tom, aby jí brýle po dobu reklamace mohla nechat a používat je. Jsou dioptrické a US jiné nemá, neumí si představit být až měsíc bez brýlí.

Na druhé konzultaci US uvedla, že po ní chtěli originál dokladu o zaplacení, že si ho po dobu reklamace ponechají s tím, že se nemusí bát, že jí ho pak vrátí. US požádala, zda by si ho mohli okopírovat. Nakonec jí vyhověli, i když měli velmi špatnou kopii, protože originál je na tmavě červeném papíru a kopie nešla zesvětlit. Přesto by US chtěla vědět, jestli mají právo požadovat originál dokladu o zaplacení.

Popis problému, zakázka:

- 1) US neví, jestli má právo na to, nechat si po dobu reklamace brýle a používat je, nebo jestli může prodejce trvat na tom, že je k reklamaci chtějí k posouzení a mohou říci, že bez nich reklamaci nevyřídí.

Intervence:

US bylo vysvětleno, že pokud bude prodejce trvat na tom, že brýle k reklamaci potřebují – kvůli posouzení vady, mají na to právo. Nijak v tom nehraje roli, že US jiné brýle nemá, za to prodejce nemůže. Určitě je však vhodné v optice požádat, aby byla reklamace vyřízena i bez odevzdání brýlí z důvodu, že US jiné nemá. Bude však záležet jen na prodávajícím, jestli tomu vyhoví. Pokud nebudou souhlasit, může ještě US nabídnout např. že brýle nafotí a k posouzení poskytne fotografie.

Popis problému, zakázku:

- 2) při reklamaci brýlí od US chtěli originál účtenky, US neví, jestli na to mají právo.

Intervence:

US bylo vysvětleno, že prodejce nemůže požadovat originál účtenky, je to pro kupujícího jediný doklad o tom, že danou věc zaplatil. Pokud by ji prodávajícímu nechal a ten ji např. ztratil či úmyslně nevrátil, nemá kupující jak prokázat, že danou věc skutečně koupil. US tedy bylo sděleno, že postupovala správně, když trvala na tom, že si originál účtenky nechá. Není její věc, že prodávající používá takový papír, ze kterého není možné udělat kvalitní kopii.

Prognóza:

US bude reklamace vyřízena, budou vyměněny postranice brýlí.

Zpětná vazba:

Po první konzultaci US uvedla, že prodávající zavolal výrobci, popsal situaci a výrobce souhlasil, že brýle k posouzení nepotřebuje, stačilo mu, že je viděl prodávající, pošlou nové postranice, které pak US vymění., prodávající dá formou SMS vědět, až nové postranice přijdou, US pak bude na výměnu muset cca 15 minut počkat. Přijetí reklamace proběhlo v pořádku, prodávající byl ochotný.

Použitá literatura:

ID ochrana spotřebitele

3. Kazuistika na téma Ochrana spotřebitele

Klíčová slova:

Smlouva na paušální tarif k mobilnímu telefonu, doba určitá, ukončení smlouvy, smluvní pokuta, záloha na pokutu, přeplatek

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena kolem 65 let, do Občanské poradny Havlíčkův Brod přišla osobně v listopadu 2010. Proběhly dvě konzultace.

US v dubnu letošního roku uzavřela smlouvu o poskytování služeb v tarifu O2 Neon Senior, na dobu určitou – na 24 měsíců. Po několika měsících oznámila firmě na bezplatné telefonní lince, že chce smlouvu ukončit. Firma jí poslala složenku na zaplacení zálohy na smluvní pokutu (2.850,- Kč) za porušení podle článku ve všeobecných smluvních podmínkách. Ty US nemá, nikdy je nečetla. Částku však zaplatila, později jí přišlo vyúčtování smluvní pokuty – ta byla stanovena na 2.700,- Kč. US tedy vznikl přeplatek, který chtěla vrátit. Pracovník firmy jí však řekl, že jí je vrátit nemohou, ale nijak jí to nevysvětlil. US chce částku vrátit, protože nevidí důvod, proč by jim relativně nízkou částku měla nechat. Písemné ukončení smlouvy nemá, z písemností, které přinesla do poradny, není jasné, jestli k ukončení smlouvy skutečně došlo – není jasné za co byla naúčtována pokuta. Některé písemnosti US již nemá, má jen prázdné obálky. US je psychicky nemocná, je ze situace velmi rozrušená, neví, jak postupovat. Nemá už ani číslo, ze kterého volala, SIM kartu vrátila v prodejně, nenechala si vystavit žádný doklad, v rozrušení jí tam hodila na pult a odešla.

Na druhou konzultaci přišla US s tím, že si v prodejně vyžádala všeobecné obchodní podmínky, ptala se i na to, jestli jí mohou zjistit, jestli jí byla smlouva ukončena. US však přišla, protože jí ten den ráno přišla další faktura od firmy s další částkou na zaplacení (jde o 98,- Kč). US myslí, že když smlouvu neukončila písemně, bude si firma i nadále účtovat co bude chtít, i když ona již nemůže telefonovat, protože číslo vrátila, chce tedy písemně ukončit smlouvu.

Popis problému, zakázka:

- 1) US neví, jak dosáhnout toho, aby jí vrátili přeplatek ve výši 150,- Kč.

Intervence:

US bylo vysvětleno, že z písemností, které přinesla, není zřejmé, jestli skutečně došlo k ukončení smlouvy a o jakou smluvní pokutu jde – jestli je to pokuta za předčasné ukončení smlouvy. US tedy bylo doporučeno v prodejně požádat o všeobecné obchodní podmínky, pročíst si je, pak přijít do poradny znovu, protože je potřeba nejprve zjistit, zda byla smlouva vůbec ukončena, až pak lze posoudit jestli přeplatek skutečně vznikl. Mohl být např. použit na zaplacení nějaké nedoplatené částky. Zatím by US měla zkusit v prodejně zjistit, jestli již smlouva nebyla ukončena. Pokud ne, na příští konzultaci by pak poradce s US sepsali výpověď této smlouvy a budeme řešit jak je to s přeplatkem.

Zpětná vazba:

US přišla z prodejny s tím, že jí dali všeobecné obchodní podmínky. Zjistili jí i to, že její telefonní číslo je neaktivní, bylo ukončeno k 1. 11. 2010, dali jí o tom písemné potvrzení. US byla velmi spokojena že se to vysvětlilo, protože měla strach, že smlouva není ukončena.

Popis problému, zakázka:

- 2) na druhé konzultaci US chtěla sepsat písemnou výpověď smlouvy, protože jí přišla nová faktura na zaplacení. Je jí již jedno, jestli dostane zpět přeplatek, ale chce smlouvu hlavně ukončit.

Intervence:

US bylo vysvětleno, že by smlouvu podle potvrzení z prodejny měla mít ukončenou k 1. 11. 2010, jelikož je však faktura za období 16. října až 15 listopadu, zavolal poradce do firmy a zjistil, že jde o poměrnou částku paušálu do posledního října. Poradce zjišťoval možnost uhradit tuto částku z přeplatku, který klientce pravděpodobně vznikl, pracovník ověřil, jak to s přeplatkem je – k přeplatku došlo, byl však k 15. listopadu 2010 vrácen US na účet. Pracovník potvrdil, že smlouva je k 1. 11. 2010 ukončena, na telefonickou žádost však nejsou schopni zaslat písemné potvrzení o ukončení smlouvy, to lze na e-mailovou žádost nebo klasickou písemnou žádost. S US tedy byla sepsána žádost o zaslání písemného potvrzení o ukončení smlouvy, kterou si zašle doporučeným dopisem do firmy, následně by jí měli zaslat potvrzení. US bylo vysvětleno, že přeplatek jí firma vrátila na účet před několik dny a musí tedy poslední fakturu jít zaplatit.

Zpětná vazba:

US měla radost, že se to takto vysvětlilo, částku půjde hned zaplatit. Do budoucna již bude opět telefonovat pouze přes dobíjení pomocí kuponu, žádnou smlouvu už nechce.

Prognóza:

Firma snad na základě písemné žádosti US zašle písemné potvrzení o ukončení smlouvy, neměla by již přijít žádná faktura k zaplacení.

Použitá literatura:

Občanský zákoník