

1. Kazuistika spotřebitelství

Zpracovala Bc. Martina Halenková

OP Hradec Králové, 13.12.2010

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient se na poradnu obrací osobní návštěvou. Klient (80 let) byl v červenci na předváděcí akci a pořídil tam své ženě pánev za 4000 na splátky. Ženě se však nelíbila a tak do 14 dní písemně odstoupil od smlouvy a poslal firmě zpět také zboží. Nyní mu přišlo zboží zpět s tím, že odstoupit nemůže, protože si výslovně sjednal návštěvu (opravdu ve smlouvě podepsáno).

Popis problému, zakázka:

Klientovi se chování firmy zdá nespravedlivé a chce vědět, co by s tím mohl dělat.

Intervence:

Klient pečlivě vyslechnut, emočně podpořen.

Možnosti řešení:

Klientovi vysvětleno, že co je psáno, to je dáno a že by v případném soudním sporu zřejmě neuspěl. Klient to bere celkem dobře. Klient se pro příště poučí a bude si dobře číst, co podepisuje.

Zpětná vazba: není

Citovaná literatura, zdroje:

2. Kazuistika spotřebitelství

Zpracovala Bc. Martina Halenková

OP Hradec Králové, 13.12.2010

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, žádost o snížení splátek

Výchozí situace:

Klientka (69 let) se obrátila na poradnu osobně.

Popis problému, zakázka:

Klientka na předváděcí akci zakoupila vysavač. Před podpisem smlouvy jí slíbili, že bude měsíční splátka 250Kč, protože má nízký důchod. Společnost jí však poslala složenky na 690,- Kč. Klientka nesouhlasí a žádá, zda by se do dané firmy nedalo zavolat, aby nemusela tolik platit.

Intervence:

Klientce byl při osobní konzultaci poskytnut prostor pro objasnění celé situace. Následně jí byl vysvětlen princip sociální služby, kdy poradkyně odborného poradenství nejedná jménem klienta. Poradkyně provází řešením problému a poskytuje klientům informace a rady, jak danou situaci řešit.

Možnosti řešení:

Kupní smlouvu klientka uzavřela před měsícem a odstoupit od ní již dle platné legislativy nelze, neboť 14denní lhůta již uplynula. S klientkou byl sepsán dopis s žádostí o snížení splátek a prodloužení doby splácení.

Zpětná vazba: není

Citovaná literatura, zdroje:

- občanský zákoník

3. Kazuistika spotřebitelství

Zpracovala Bc. Martina Halenková

OP Hradec Králové, 13.12.2010

Klíčová slova: reklamace, práva a povinnosti prodávajícího a spotřebitele

Výchozí situace:

Klient 81 let. Na Občanskou poradnu se obrátil prostřednictvím internetu - e-mailovým dotazem.

Popis problému, zakázka:

Obracím se na vás s žádostí o radu postupu při řešení mé reklamace. V prodejně ZDRAVPO v HK tř.Ed.Beneše jsem si zakoupil na doporučení mé ošetř.lékařky/ problém s páteří/ gymn. balon. Jsem důchodce /r.1929/ a u počítače trávím dost času. Výrobek byl v orig. balení, dle návodu jsem nahustil. Bohužel, každé 2-3 dny jsem jej musel dohustit a tak jsem jej 2.srpna vrátil prodejně a ta se mnou sepsala reklamaci 31.08. jsem dostal SMS zprávu !!! na můj mobil-" přišla vám vyřízená reklamace." Byl jsem na několik dnů mimo HK. Upozornil jsem prodejnu, aby mi rozhodnutí v souladu s Obč. zákoníkem zaslali na adresu uvedenou v reklamaci. V SMS nebyl uveden způsob a rozhodnutí k vyřízení reklamace. Dosud jsem zprávu neobdržel - 2. září uplynulo 30 dnů předepsaných k vyřízení reklamace. Prosím o sdělení jak mám dále postupovat, myslím, že vyřízení reklamace SMS zprávou bez uvedení rozhodnutí o reklamaci je pro mě dostatečným důvodem žádat o vrácení zaplacené částky. Prosím o sdělení, jak mám dále postupovat, myslím, že vyřízení reklamace SMS zprávou bez uvedení rozhodnutí o reklamaci je pro mě dostatečným důvodem žádat o vrácení zaplacené částky.

Intervence:

Klientovi odeslána e-mailová odpověď.

Možnosti řešení:

Prodávající nemá povinnost kupujícího o vyřízení reklamace sám informovat (pokud se s ním samozřejmě na takovém postupu nedohodne). Je tedy na kupujícím, aby se prodávajícího na postup vyřizování reklamace dotazoval. Pokud jste se takto nedohodli, zpravidla to bývá

uvedeno v záručních podmínkách - jestli je prodávající povinen vyrozumět (písemně či jinak) o vyřízení reklamace, nebo jestli se spotřebitel má sám do prodejny dostavit pro ověření vyřízení reklamace. Tyto informace by také mohli být uvedeny v reklamačním protokolu. Domnívám se však, že pokud v reklamačním protokolu nebo záručních podmínkách nebude uvedeno, že Vás budou písemně informovat o výsledku reklamace, je na Vás, aby jste firmu dotazoval.

V Hradci Králové funguje regionální kontaktní místo Sdružení českých spotřebitelů, o.s., kam je možno se také obrátit pro radu (Hradec Králové, 500 02, Tř. Karla IV. č. 430; telefon: 495 215 266, 495 220 615; E-mail: krejcar@regio.cz; Kont. osoba: Petr Krejcar) případně na infolinku Sdružení na ochranu spotřebitelů (900 08 08 08), které se specializují na tuto oblast.

Zpětná vazba: není

Citovaná literatura, zdroje:

- občanský zákoník
- zákon o ochraně spotřebitele