

Kazuistika č. 1 na téma Ochrana spotřebitele

Klíčová slova:

Předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, provozovna

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) chce odstoupit od smlouvy, kterou uzavřela na předváděcí akci společnosti ZEPTER.

US se zúčastnila předváděcí akce společnosti ZEPTER, která se konala v Máchově ul. 11, v Jablonci nad Nisou. Předmětem smlouvy byla koupě nádobí, mixéru a sady nožů v hodnotě (po výhodné slevě) 19.900,- Kč (původní hodnota 60 tisíc Kč). Zboží jí bylo předáno na akci, ale protože si doma v klidu vše rozmyslela, zboží nechce. Akce se konala v pronajatých prostorách, ve kterých se střídá více společností.

1) Popis problému, zakázka:

US chce vědět, zda má nárok odstoupit od smlouvy.

Intervence :

- V případě, že se potvrdí, že klientka podepsala smlouvu mimo prostory obvyklé k podnikání, pak může od smlouvy odstoupit do 14 dnů bez udání důvodu.

Možnosti řešení:

Poradkyně vyhledala na internetu seznam provozoven fy ZEPTER, místo, kde US smlouvu podepsala do těchto míst nepatří. Pomohla US sepsat písemné odstoupení od smlouvy s tím, že tato zašle zboží s písemným odstoupením na adresu uvedenou ve smlouvě. Doporučuje znovu navštívit prostory, kde byla uspořádána předváděcí akce a ověřit si, zda-li tam není označena provozovna ZEPTERU.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika č. 2 na téma Ochrana spotřebitele

Klíčová slova:

Vyúčtování O2, reklamace, trestní oznámení

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) dostala vyúčtování od mobilního operátora O2 ve výši cca 11.500,- Kč. Suma je tak vysoká z důvodu, že jí bylo, podle podrobného výpisu, napočítáno cca 300 SMS po 30,- Kč. Není si vědoma, že by posílala tolik SMS. Vzpomíná si, že jí přišla SMS s informací o soutěži o auto BMW, v SMS stálo, že pokud pošle odpovědní SMS do půlnoci konkrétního data, bude zařazena do slosování o vůz. Klientka poslala tedy pouze 1 SMS. Klientka není ochotna částku zaplatit, neboť si není vědoma, že by uvedené SMS posílala, nebylo by to ani dost dobře technicky možné, SMS byly rozloženy do 24 hodin, místy rychlostí 1 SMS/min. Někdy i 2 SMS za minutu. US poslala už 2 reklamace na vyúčtování, ale obě byly operátorem vyřízeny jako neoprávněné. US má momentálně zablokovanou SIM kartu z důvodu dluhu. Nemůže tedy volat, ale je povinna platit paušál.

1) Popis problému, zakázka:

US chce vědět, jakou má možnost se proti postupu operátora bránit.

Intervence :

- Vzhledem k tomu , že reklamace nebyla opakovaně uznána, je možné ještě zvážit podání trestního oznámení na neznámého pachatele.

Možnosti řešení:

Poradkyně doporučila podání trestního oznámení na neznámého pachatele, seznámila US, že může TO podat na policii případně na státním zastupitelství a současně byla informována, že pokud bude chtít být průběžně informována o vyšetřování, musí tuto skutečnost uvést výslovně do protokolu. Dále poradkyně doporučila, aby informovala o podání TO operátora a současně požádala o odložení splátky z důvodu probíhajícího vyšetřování, a to písemně, doporučeně, přiložit kopii protokolu o TO.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Kazuistika č. 3 na téma Ochrana spotřebitele

Klíčová slova:

Nákup přes internet, mobilní telefon, reklamace, znalecký posudek, žaloba

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) koupila mobilní telefon přes internet u firmy TKU Invest, s.r.o. Rychnov nad Kněžnou. Po dvou měsících používání se projevila závada, kterou reklamovala v záruční době. Telefon jí po vyřízení vrátili zpět s tím, že přehráli software. Po 5 měsících se u telefonu projevila stejná závada, kterou opět reklamovala. Oprava probíhala stejně. Po měsíci US posílala telefon na opravu znovu, ale vrátili jí ho s tím, že tentokrát žádnou závadu nenašli. Po zapnutí přístroje ale zjistila, že byl opět přehrán software. Poté se e-mailem dožadovala vysvětlení. Na e-mail již odpověď neobdržela.

1) Popis problému, zakázka:

US chce vědět, jak má postupovat dále, přístroji již nevěří a chtěla by vrátit peníze.

Intervence :

- US se může svých práv, mimo řádné reklamace, dožadovat i pomocí znaleckého posudku, případně soudní cestou.

Možnosti řešení:

Poradkyně doporučuje znovu požádat o vysvětlení situace, tentokrát písemně a doporučeně. Jestliže společnost nebude reagovat, případně další reklamaci zamítne s tím, že přístroj je v pořádku, doporučuje poradce vyhotovení znaleckého posudku. Jestliže posudek vyzní ve prospěch US, je třeba tuto skutečnost dát na vědomí prodejci a požadovat buď výměnu zboží nebo vrácení peněz. Jestliže ani výsledek znaleckého posudku nepřiměje společnost, aby uznal, že se jedná o neopravitelnou závadu, má US možnost přikročit k vymáhání svých práv soudní cestou, tj. podat žalobu. Poradkyně poskytla vzor takové žaloby, přizpůsobený přímo problematice US.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ID Ochrana spotřebitele