

1. Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství

Název poradny: Občanská poradna Charity Bohumín, Štefánikova 957, 73581 Bohumín-Nový Bohumín

Název projektu: Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: Před, dvěma, léty, předváděčce, Zepter, hustili, podepsala, smlouvu o dodání, potvrzení o totožnosti, Home Ctredit, neuzavřela, smlouvu, o půjčce, psala jsem, dopis, žádostí, zrušení smlouvy, Zamítli, bezdomovkyně, dopis, vyzývá, úhradě, soudu, žádostí, potvrzení, 25% dluhu, Přistupuji, splátkový kalendář,

Výchozí situace: Byla jsem asi před dvěma léty na předváděčce firmy Zepter, tak do mě hustili, že jsem nakonec podepsala smlouvu o dodání určité zdravotnické pomůcky. Měla jsem ale jen potvrzení o totožnosti, kus papíru, OP jsem tehdy neměla, vyřizovala jsem nový z důvodu ztráty. Z toho důvodu se mnou ani společnost Home Ctredit neuzavřela smlouvu o půjčce na toto zboží.

Popis problému – zakázky: Já jsem měla za to, že z toho důvodu je smlouva neplatná a splátky jsem firmě neplatila. Asi před měsícem jsem od firmy Zepter dostala dopis s výzvou k zaplacení dluhu. Já jsem jim napsala dopis asi na 6 stran, kde jsem jim vylíčila své strasti a důvod, proč nemohu přístroj zaplatit, s žádostí o zrušení smlouvy. Zamítli mi to. Zboží ani nemám, obdržím ho až po zaplacení. Jsem bezdomovkyně, korespondenci si vyzvedávám na poště. Před pár dny mi přišel dopis, v němž mě firma znovu vyzývá k úhradě dluhu, jinak mě dají k soudu. Pomůžete mi domluvit se na splátkách nebo na prominutí dluhu?

Intervence:

Jelikož už uplynula lhůta stanovená v §57 Občanského zákoníku

§57 (1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

§57 (2) Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.

§57 (3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

Je telefonickým rozhovorem s pracovnící firmy Zepter zjištěno, že po uživateli je už vymáhána celá suma ve výši cca 38.000,- Kč, je doporučeno napsat znovu vysvětlení se žádostí o zrušení smlouvy.

Možnosti řešení:

1. Sepsat žádost o zrušení smlouvy
2. Požádat o splátkový kalendář.

Prognóza: Pokud uživatelka zvolí možnost 1. může být její žádost zamítnuta, nebo jí může být vyhověno buď zcela nebo částečně, je zde ale riziko, že firma nemusí odpovědět a celou záležitost bude řešit soudně. Pokud zvolí možnost 2. a přímo požádá o splátkový kalendář, může se vyhnout riziku soudnímu vymáhání, ale bude muset uradit celou částku.

Uživatelka volí s ohledem na doporučení pracovnice firmy, možnost č.1. Žádost je sepsána, rovněž je přiloženo potvrzení Charity o tom, že uživatelka je osobou bez domova.

Zpětná vazba:

Dostala jsem odpověď od Zepteru, že musím zaplatit alespoň 25% dluhu, jinak ho budou po mě soudně vymáhat celý. Přistupuji na tuto podmínku, ale chci požádat o splátkový kalendář. Pomůžete mi sepsat dopis? Dopis se žádostí o povolení splátkového kalendáře ve výši 500,- Kč měsíčně sepsán. Splátkový kalendář na částku 500,- Kč byl povolen.

Citované zdroje: Výpověď a podklady uživatelky, občanský zákoník.

2. Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství

Název poradny: Občanská poradna Charity Bohumín, Štefánikova 957, 73581 Bohumín-Nový Bohumín

Název projektu: Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: vadných, dveří, v Albertu, spadla, poškodila, páteř, bolesti, šoku, vyrovnání, lékařskou dokumentaci, poukázku na 500,- Kč, nic, svědky, písemně, škodu, nárok na odškodné, mimosoudně, soud, advokáta.

Výchozí situace:

Vloni jsem vinou vadných samootvívacích dveří v Albertu spadla a poškodila si páteř, od té doby musím používat hůlku, mám silné bolesti v rameně, závratě a bolest páteře prakticky nepřestává.

Popis problému – zakázky: Když jsem tehdy z obchodu vycházela, byly dveře dokořán, v momentě, když jsem byla mezi nimi, se zavřely. Silně mě stlačily, já jsem spadla na rameno a na nákupní tašku, jejíž obsah se celý znehodnotil. Pomáhaly mi prodavačky i dva zákazníci. Byla jsem v takovém šoku, že mě ani ihned nenapadlo něco chtít, ale po ošetření jsem požadovala nějaké finanční vyrovnání. Chtěli po mě veškerou lékařskou dokumentaci k té věci, ale pak mi poslali jen poukázku na 500,- Kč za rozbitý nákup a napsali mi, že se tam ještě nikdy nikomu nic nestalo, že dveře pravidelně kontrolují. Od té doby se nic neděje. Chci, aby se se mnou obchodní dům nějak vyrovnal a odškodnil mě za způsobenou újmu.

Intervence

Uživatelce je vysvětleno, že podle § 420a) (1) občanského zákoníku, každý odpovídá za škodu, kterou způsobí jinému provozní činností

§420a (2) Škoda je způsobena provozní činností, je-li způsobena

a) činností, která má provozní povahu, nebo věcí použitou při činnosti

Možnosti řešení:

- 1) Můžete ještě jednou písemně vyzvat provozovatele s odvoláním na příslušný § občanského zákoníku k náhradě škody
- 2) Můžete se obrátit přímo na soud se žalobou na úhradu za způsobenou újmu
- 3) Můžete požádat o pomoc právníka
- 4) Máte možnost obrátit se na Sdružení obrany spotřebitele

Prognóza:

- 1) Provozovatel by riskoval soud, pokud by vás finančně neodškodnil, pokud by na vaši výzvu nereagoval nebo ji zamítl, můžete svá práva vymáhat soudně.
- 2) Soudní jednání bude více psychicky i časově náročné, ale máte velkou naději uspět.
- 3) Právní zastoupení vás může zbavit psychické náročnosti, ale je náročné finančně.
- 4) Zde vám podrobně popíše možný postup a mohou vás dále vést.

Zpětná vazba:

Uživatelka se rozhodla pro možnost řešení č.1, Společně jsme sepsali výzvu provozovateli s tím, aby sám navrhl výši odškodného. Pokud se do 14 dnů neozve, nebo navrhaná částka nebude odpovídat způsobené škodě, poškozovaná si najme advokáta, kterého zaplatí strana, jenž soudní při prohraje. K dopisu uživatelka opět přiloží adresy svědků, všechnu vypsanou škodu, potvrzení od lékaře, který bodově ohodnotí škodu na zdraví. Přiloží i vyjádření lékaře.

Citované zdroje: Výpověď a podklady uživatelky, občanský zákoník

3. Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství

Název poradny: Občanská poradna Charity Bohumín, Štefánikova 957, 73581 Bohumín-Nový Bohumín

Název projektu: Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: Předváděcí akci, vyhrála, cenu, věci, stolech, sděleno, podmínkou, koupím, robot, souhlasila, podepsala, nejsou stejné, přeplatila, odstoupit, nepoužila.

Výchozí situace:

Byla jsem na předváděcí akci, kde mi řekli, že jsem vyhrála hlavní cenu. Hlavní cena bylo obrovské množství věcí vystavené na stolech. Mezi jiným i velká televize. Na konci akce mi bylo sděleno, že podmínkou na vydání všech těch cen je to, že si koupím kuchyňského robota za 55.000,-. Já jsem byla tak popletená, že jsem souhlasila a podepsala smlouvu.

Popis problému –zakázky: Věci mi ještě v ten den přivezli domů a já jsem pak zjistila, že to nejsou stejné věci jako na té akci a že bych nakonec přeplatila 25.000,-. Chtěla bych odstoupit od smlouvy.

Intervence:

Uživatelce je vysvětleno, že podle § 57 občanského zákoníku

- (1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.
- (2) Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.
- (3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

Zároveň s odstoupením od smlouvy je ale nutno hned vrátit i dovezené zboží. Uživatelka rozumí, zboží odešle zítra poštou i s odstoupením od smlouvy.

Možnosti řešení:

- 5) Sepsat odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě.
- 6) Požádat o pomoc právníka
- 7) Obrátit se na Sdružení obrany spotřebitele

Prognóza:

- 5) Odstoupení proběhne už po pěti dnech po podpisu smlouvy, zboží se musí vrátit na adresu prodejce, která je uvedena v obchodním rejstříku. Je zde riziko, že firma si zboží nevyzvedne, pošta bude požadovat úložné, ale je povinností firmy si zboží převzít a smlouvu zrušit. Podle nového zákona o spotřebitelském úvěru, klient nemusí odstupovat zvlášť i od spotřebitelského úvěru, postačuje odstoupení od smlouvy. Pokud by vaše odstoupení firma nechtěla akceptovat bude nutno záležitost řešit soudně.
- 6) Právní zastoupení vás může zbavit psychické náročnosti, ale je náročné finančně.
- 7) Zde vám podrobně popíší možný postup a mohou vás dále vést.

Zpětná vazba:

Uživatelka se rozhodla sepsat odstoupení od smlouvy. Společně s poradkyní je odstoupení od smlouvy sepsáno s poukazem na to, že zboží už je vráceno na adresu prodejce, a že zároveň zaniká i smlouva o spotřebitelském úvěru.

Citované zdroje:

Občanský zákoník §57

Zákon o spotřebitelském úvěru, Příloha č. 2

Povinné informace před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelsky úvěr I., n) o právu na odstoupení od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr.

4. Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství

Název poradny: Občanská poradna Charity Bohumín, Štefánikova 957, 73581 Bohumín-Nový Bohumín

Název projektu: Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: na předváděčce, předražené, zboží, v lázních, do restaurace. zdarma, stírací losy, 1.cenu, zboží, musím, koupit, robot, odstoupit, od smlouvy, včera, obratem, zpět

Výchozí situace:

Vždy jsem považoval za nemoudré lidi, kteří se nechali nachytat a nakoupili na předváděčce předražené zboží, teď se to stalo mně! Byl jsem v lázních a tam nás pozvali do restaurace a dostali jsme zdarma stírací losy, já jsem vyhrál 1.cenu. Zboží v hodnotě 90.000,-Kč dostanu, ale musím koupit robot za 35.000,- Byly to celkem kvalitní věci, tak jsem souhlasil a sepsal smlouvu o koupi robota a také smlouvu o úvěru se společností Home Credit.

Popis problému –zakázky:

Doma jsem nad tím přemýšlel a zjistil, že žádnou z těch věcí nepotřebuji. Bylo to včera, chtěl bych od smlouvy odstoupit.

Intervence

Uživateli je vysvětleno, že jelikož byla smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání prodávajícího, je možno bez jakékoliv sankce a bez udání důvodu odstoupit podle § 57 občanského zákoníku v zákonem stanovené 14 denní lhůtě od této smlouvy. Zároveň se ruší i uzavřený spotřebitelský úvěr. Zboží, které jste obdržel, je nutno obratem (nejpozději do 10 dnů) zaslat na uvedenou adresu zpět.

Možnosti řešení:

- 8) Můžeme odstoupení sepsat společně u nás v poradně
- 9) Můžete se obrátit na právníka
- 10) Můžete si odstoupení od smlouvy sepsat sám podle předloženého vzoru

Prognóza:

- 8) Přišel jste včas a to je nejdůležitější, i ostatní zákonné podmínky pro odstoupení od jsou splněny. Odstoupení sepsané u nás je bezplatné.
- 9) Odstoupení bude jistě sepsáno velmi precizně, ale nebude bezplatné.
- 10) Výhodou je vaše aktivita, získání zkušeností, nevýhodou, že můžete něco opomenout a rovněž časově bude sepsání náročnější.

Zpětná vazba:

Uživatel se rozhodl pro možnost č.1. Společně s ním, na základě jím přinesených podkladů, je odstoupení od smlouvy sepsáno. Odstoupení je adresováno prodávající společnosti a také společnosti Home Credit, která má poskytnout spotřebitelský úvěr. Společnosti jsou navzájem o odstoupení vyrozuměny. Uživatel obdržel pouze část zboží, zbytek má dostat druhý den. Může do zítřka počkat, a pokusit se domluvit s dodavatelem, aby si proti seznamu a podpisu odvezl veškeré zboží zpět. Pokud dodavatel nebude souhlasit, nezbyvá, než zboží odeslat na uvedenou adresu poštou, je vhodné přiložit seznam odesílaných věcí.

Citované zdroje: Výpověď a podklady uživatele, občanský zákoník.