

Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna Hradec Králové

Vypracovala: Mgr. Martina Halenková

Dne 4. 11. 2011

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, prostory obvyklé k podnikání

Výchozí situace: Klienti (manželský pár) navštěvují poradnu osobně. Je jim 60 let. V nepříznivé situaci se nacházejí pro to, že se cítí oklamáni a přišli o větší sumu peněz.

Popis problému: Klienti byli před 14 dny na předváděcí akci- byli pozváni na ochutnávku vín. Nakonec si však pod tlakem zakoupili zboží za 30 000. Platili v hotovosti, zboží však převzali doma. Jsou již celkem smíření s tím, že s tím nepůjde nic udělat.

Zakázka: Klienti se chtějí svěřit a zjistit, zda přeci jen neexistuje nějaká možnost řešení.

Intervence: Klienti již 14 denní lhůtu na odstoupení promeškali, navíc není jisté, zda smlouvu podepsali mimo prostory obvyklé k podnikání. Vše berou celkem s humorem.

Možnosti řešení: Zajímají se o možnost podání stížnosti na ČOI- předán kontakt- určitě mohou zmínit klamavé praktiky.

Prognoza: Klienti nyní již o částku přijdou, do budoucna si však myslím, že budou ohledně podobných akcí opatrnější.

Zpětná vazba: žádná

Citované zdroje: Zákon o ochraně spotřebitele

Klíčová slova: smlouva uzavřená prostřednictvím komunikace na dálku, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klientka se dotazuje telefonicky. Je jí zhruba 40 let. V tíživé situaci se nachází, protože byla uvedena v omyl a neví, jak dále postupovat.

Popis problému: Klientka uzavřela smlouvu po telefonu s firmou, která pracuje pro mobilního operátora. Po přečtení materiálu doma však zjistila, že byla uvedena v omyl a že je služba pro ni nevýhodná. Dnes má přijet kurýr se SIM kartou.

Zakázka: Klientka to nechce převzít, bojí se však poplatků. Musím SIM kartu převzít? Jak to celé udělat? Budu něco platit?

Intervence: Klientka vyslechnuta, seznámena s právy a povinnostmi.

Možnosti řešení: Klientka má možnost do 14 dní odstoupit od smlouvy bez udání důvodu. Hned tedy napíše a odešle dopis a kurýrovi může říci, že odstoupila od smlouvy a tudíž nebude zařízení přebírat. Mohli by po ní chtít možná poplatky spojené s doručením, může je však kontaktovat, že byla uvedena v omyl a tudíž žádá o prominutí těchto poplatků. Mobilního operátora již klientka informovala o postupech této firmy.

Prognoza:

Zpětná vazba: žádná

Citované zdroje:

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, pokuta, smlouva o poskytování energie

Výchozí situace: Klientka se na OP obrací osobně. Je jí 65 let, v tíživé situaci se nachází kvůli svému věku a neznalosti svých práv.

Popis problému: Klientka se přišla poradit s odstoupením smlouvy na energie od nové společnosti. Klientka bydlí v sociálním bytě a tam si ji zástupkyně společnosti odchytila na chodbě a pod slibem výhodnějších cen za energie klientka podepsala smlouvu. Od smlouvy stihla odstoupit v zákonné lhůtě. Přesto jí nyní přišla výzva k zaplacení 2500,-

Zakázka: klientka neví, jak dále postupovat, na co má právo a jakým způsobem to provést.

Intervence: S klientkou jsme společně prošli smlouvu a všeobecné podmínky, které byly mini písmem na druhé straně. Našly jsme tam formulku, že i při odstoupení od smlouvy je povinna zaplatit administrativní poplatek 2500,-, k čemuž se zavázala podpisem. Společnost to má vysvětleno tak, že klientka tím obdržela VIP podmínky o garanci nejnižší ceny dodávky energií.

Možnosti řešení: Klientka se rozhodla částku uhradit. Klientka uznala, že se jednalo o její chybu, neboť si smlouvu řádně nepročetla (neměla s sebou brýle) a neptala se na další podmínky. Probíraly jsme postup jak se podobným nabídkám vyhnout, vždy si smlouvu vyžádat k prostudování a o všem se poradit (např. se sousedkou)

Prognoza: Zaměřeno na prevenci podobných situací (klientka měla zkušenost z předváděcích akcí, nové pojišťovny).

Zpětná vazba: žádná

Citované zdroje:

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klientka přichází na krátkou konzultaci osobně, je jí 65 let. V nepříznivé situaci se nachází z důvodu svého věku a neznalosti práv a povinností.

Popis problému: Klientka si u firmy Zepter zakoupila zboží přímo v provozovně. Do tří dnů odstoupila od kupní smlouvy. Nyní jí poslali, že to nemůže, protože to bylo v provozovně.

Zakázka: Klientka neví, jak se má dále zachovat, předtím jí řekli, že může do 14 dní odstoupit. Neví, zda má nyní splácet nebo ne.

Intervence: Klientka vyslechnuta, předány informace o právech a povinnostech.

Možnosti řešení: Podle § 57 občanského zákoníku, pokud zboží zakoupí na provozovně, pak nemá nárok do 14 dní odstoupit bez udání důvodů. Do 14 dní mohla odstoupit pouze od úvěrové smlouvy, kterou tam uzavřela s nebankovní společností.

Prognoza:

Zpětná vazba: žádná

Citované zdroje: občanský zákoník