

Kazuistika na téma spotřebitelství příklad č.1

Výchozí situace:

Uživatelka sociální služby (dále jen uživatelka) se dostavila do Občanské poradny Jihlava. Uživatelkou byla starší žena- 48 let. Situace uživatelky byla řešena na jedné konzultaci – uživatelce byla poskytnuta aktivní pomoc (dle klasifikace).

Uživatelka koupila pro syna mobilní telefon. Ten ale přestal fungovat, vypínal se a tato závada se neustále opakovala. Uživatelka telefon 3x reklamovala. Posléze byl poslán do příslušného servisu. Po první reklamaci bylo do protokolu zapsáno, že byl přehřán nový software. U následných dvou reklamací bylo zapsáno, že se závada při kontrole neprojevila. Samotný prodavač na dané pobočce, kde si mobil zakoupili, viděl, že nefunguje a do servisu napsal průvodní zprávu, na co se mají zaměřit. Mobil však stále nefunguje.

1) Popis problému, zakázka:

Dá se v tomto případě nějak bránit?

Intervence:

- S uživatelkou byla situace detailně probrána. Uživatelce byly poskytnuty informace ze zákona, ale i výklad z knihy: Jak úspěšně reklamovat.
- Uživatelka stále nemůže mobil používat, kvůli dané závadě.

2) Popis problému, zakázka:

Mohu i přesto chtít nový mobil?

Intervence:

- V tomto případě má uživatelka nárok na opravu nebo i výměnu věci.
- Závada na mobilu se neustále opakuje.

3) Popis problému, zakázka:

Jaké mám jiné možnosti?

Intervence:

- Lze zkusit odstoupení od smlouvy, kdy je nutné doložit záznamy o závadách.
- Jelikož servis ve dvou případech závadu neshledal, je tedy možné aplikovat §622, kde je uvedeno, že je možná i výměna.
- Důležité je dát najevo, že díky těmto stálým problémům nemohou mobil plně využívat.
- Uživatelce byl sestaven dopis, kde si dopsala číslo smlouvy a označení mobilu.
- Uživatelka sdělila, že se ještě pokusí s nimi domluvit a popřípadě zašle tento dopis.
- Dále bylo uživatelce doporučeno pohrozit jim Českou obchodní inspekcí, případně soudem.

Zpětná vazba: Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit, doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník

kniha „ Jak úspěšně reklamovat“

Kazuistika na téma spotřebitelství příklad č.2

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) se dostavil do Občanské poradny Jihlava. Uživatelem byl starší muž - 75 let. Situace uživatele byla řešena na jedné konzultaci – uživateli byla poskytnuta aktivní pomoc (dle klasifikace).

Uživatel se přišel poradit, jak postupovat. Byli s manželkou na předváděcí akci, kde vyhráli první cenu. Bylo jim sděleno, že k tomu dostanou ještě vysavač a vše zdarma. Uživatelé tedy nakonec podepsali smlouvu hned na místě. Doma zjistili, že mají platit 30 000,- Kč. Chtěli vše hned ukončit, ale nakonec jim peníze dali s tím, že věci dají dětem. Jejich děti (již dospělí), jim ale řekli, že nic takového nechtějí. Uživatel proto hned sepsal dopis – odstoupení od smlouvy (3 dny od podpisu smlouvy) a zaslal zpět i zboží nerozbalené. Již je to měsíc a firma se vůbec neozvala. Uživatel je kontaktoval telefonicky, pouze sdělili, že jim zboží dorazilo v pořádku a peníze dosud nevrátili. Uživatel si připravil další dopis a neví, co jiného by měl udělat. Ve smlouvě nebyl dodatek, že by se jednalo o domluvenou návštěvu.

1) Popis problému, zakázka:

Co mám udělat aby, aby nám vrátili peníze?

Intervence:

- Uživatel byl vyslechnut. Byly mu sděleny možnosti řešení.
- Uživatel splnil zákonné podmínky pro odstoupení od smlouvy bez udání důvodu. Jednalo se o prodej uzavřený mimo prostory obvyklé k podnikání. Odstoupení zaslal ve lhůtě, proto bylo uživateli sděleno, že se může pokusit ještě jednou o smír – písemně je upozornit na dodržení zákona při odstoupení od smlouvy a požádat o navrácení peněz do určitého data.
- V případě, že by firma nereagovala, je nutné obrátit se na soud s žalobou na vydání bezdůvodného obohacení. Vzor žaloby byl předběžně poskytnut.

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit, doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit

nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník

Kazuistika na téma spotřebitelství příklad č.3

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) se dostavil do Občanské poradny Jihlava. Uživatelem byl starší muž - 45 let. Situace uživatele byla řešena na jedné konzultaci – uživateli byla poskytnuta rada (dle klasifikace).

Uživateli byly před 5 – ti lety měněna dřevěná okna za plastová. V současné době jsou neustále okna neseřizovaná, uživateli se toto nelíbí, chtěl nějakým způsobem napadnout, že firma udělala okna špatně.

1) Popis problému, zakázka:

Je možné se v opravě oken nějak bránit?

Intervence:

- Uživateli bylo sděleno, že dle občanského zákoníku má možnost okna reklamovat. Uživatel sdělil, že je záruční doba na okna 5 let, která uplyne letos v červnu.
- Uživateli bylo sděleno, že může firmu kontaktovat formou dopisu a požadovat nápravu.
- Pokud nebude možné se s firmou dohodnout, uživatel se může obrátit na soud nebo také např. na Sdružení na ochranu spotřebitele.

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník

Kazuistika na téma spotřebitelství příklad č. 4

Výchozí situace:

Uživatelka sociální služby (dále jen uživatelka) se dostavila do Občanské poradny Jihlava. Uživatelkou byla mladší žena - 25 let. Situace uživatelky byla řešena na jedné konzultaci – uživatelce byla poskytnuta rada (dle klasifikace).

Uživatelka se dostavila se svým otcem. Vlastní pevnou linku, která je psána na otce. Po telefonu bylo uživatelce nabídnuto změnit výši paušálu, který hradí – výhodnější. Operátorka se představila jako pracovnice ze společnosti O2, u které paušál dosud hradí. Bylo jí sděleno, že jí poté bude zaslána smlouva s podmínkami. Po tomto telefonátu, kdy uživatelka s nabídkou souhlasila, žádná smlouva nepřišla. Proto to již nijak dále neřešili a platili stále stejné, jako doposud. Poté ale přišla faktura od úplně jiné společnosti – Live, kde mají uhradit znovu částku za paušál, ale jim. Uživatelka se je snažila hned kontaktovat, ale neúspěšně, podařilo se jí s nimi spojit přes e-mail. Vysvětlila jim celou situaci a sdělila, že nic takového hradit nebudou – 2 x za jednu službu. Bylo jí sděleno, že toto uhradit musí, že lze smlouvu uzavřít i po telefonu a smlouva je uzavřená na dva roky. Uživatelka neví, jak teď postupovat. Dosud faktury neuhradili.

1) Popis problému, zakázka:

Co mám teď dělat?

Intervence:

- Uživatelka byla vyslechnuta. Snažila se jednat i se společností O2 a ta jí sdělila, že s tím nic nezmohou a že se jim to už stalo několikrát. Navrhli jí, že mohou zablokovat přístup k pevné lince. Uživatelka se rozhodla, že si pevnou linku zruší.
- Uživatelka byla upozorněna, že smlouva může být opravdu uzavřena i po telefonu, měla by pak ale obdržet písemnou formu, včetně všech podmínek. Bylo jí doporučeno, aby si ji od společnosti vyžádala. Zrušením pevné linky se nezruší závazky vůči této společnosti. Je nutné odstoupit od smlouvy. Díky tomu, že není k dispozici smlouva, nelze zodpovědět, za jakých podmínek lze od smlouvy odstoupit.
- Uživatelce bylo doporučeno uhradit stávající závazky, aby dlužná částka nenarůstala.
- Uživatelce byl dán kontakt na Český telekomunikační úřad – kontrolní orgán.

Zpětná vazba:

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník