

Kazuistika na téma ochrana spotřebitele

OP Liberec (2011, č.1)

Klíčová slova:

Vrácení zboží, lhůta na vrácení zboží, odstoupení od kupní smlouvy.

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) prosí o radu, jak vrátit zboží v rámci nespokojeného nákupu.

US se obrací na poradnu v zájmu svých rodičů, kteří v rámci „předváděcí akce“ nakoupili zboží (hrnce,...) v celkové hodnotě 20 000,- Kč. Samozřejmě hned poté, co se z této akce vrátili zpět domů, se jim tento nákup rozležel v hlavě a uvědomili si, že nákup byl uskutečněn pod značným nátlakem ze strany prodejce.

1) Popis problému, zakázka:

US žádá o radu, zda a jak mohou jeho rodiče vrátit zakoupené zboží z předváděcí akce.

Intervence :

- Lhůta na vrácení zboží zakoupeného na předváděcích akcích je 14 dní. Jestliže bylo zboží nakoupeno na tzv. předváděcí akci, kdy je zboží prodáváno mimo prostory běžně užívané k podnikání (tedy mimo prostory kamenného obchodu), má US právo odstoupit od koupě bez udání důvodů ve lhůtě 14 dní od uzavření kupní smlouvy. Tato možnost vyplývá přímo z Občanského zákoníku § 53 odst. 7 a na ní je tedy automatický nárok. Ovšem vrácené zboží musí být nepoužité (zákonnou povinností již není vrátit zboží v původním obale). Podobně lze odstoupit od smlouvy i v dalších případech, kdy zboží není zakoupeno v kamenném obchodě a nelze si jej vyzkoušet či prohlédnout.

Možnosti řešení:

US bylo doporučeno v zákonné lhůtě 14 dnů zabalené zboží vrátit s odkazem na práva kupujícího (tedy klientova) upravená v Občanském zákoníku § 53. Pokud by došlo k situaci, že by se prodejce vrácení zboží bránil, bylo US doporučeno, aby se v tomto případě obrátil na poradnu znovu, nejlépe ve formě osobní návštěvy. Jestliže klient tuto možnost využije, je

vyzván, aby s sebou přinesl kupní smlouvu a všechny další listiny týkající se koupě i vrácení zboží, aby bylo možné situaci US co nelépe posoudit.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika na téma ochrana spotřebitele

OP Liberec (2011, č.2)

Klíčová slova:

Smlouva o dodávce energií, závazky manželů.

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) neví, zda má znovu uzavírat smlouvu o dodávce energií (plyn a elektrická energie) s firmou Bohemia Energy.

Klientka přichází s problémem, který vznikl se smrtí jejího manžela. US jde o převod dodávky energií z manžela na její osobu. Manžel za svého života uzavřel smlouvu s Bohemia Energy. Po jeho smrti byl zablokován i jeho účet a US začala platby hradit příkazy k úhradě ze svého účtu a požádala dodavatele, aby na ni byla již zmíněná smlouva přepsána. Dodavatel zaslal US zcela nový tiskopis, mnoho dotazníků a plné moci k vypovězení dodávek energie od předchozích dodavatelů (RWE, ČEZ). US není jasné, proč by měla vše podepisovat a navíc zjišťovat a hlásit stavy počítadel. US nakonec poslala dodavateli doporučeně dopis, ve kterém se domáhá potvrzení, že není dlužna žádné platby a zároveň sděluje, že nechce uzavírat novou smlouvu.

1) Popis problému, zakázka:

US žádá o radu, zda-li má uzavírat zcela novou smlouvu s Bohemia Energy.

Intervence :

- Podle Občanského zákoníku i podle zákona o rodině z právních vztahů jsou oprávnění a závazání oba manželé společně a nerozdílně. I když smlouvu s dodavatelem Bohemia Energy uzavřel zesnulý manžel klientky, je US ze zákona účastnicí této smlouvy. Proto by žádnou smlouvu uzavírat neměla. Není to pro ni výhodné a ani žádnou novou smlouvu nepotřebuje.

Možnosti řešení:

Klientce bylo doporučeno nepodepisovat žádné smlouvy a především vyčkat, zda dodavatel energie zareaguje na její dopis a pokud zareaguje, tak jakým způsobem. Kdyby nadále problém pokračoval, bylo US doporučeno se opětovně obrátit na poradnu

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník, zákon o rodině.

Kazuistika na téma ochrana spotřebitele

OP Liberec (2011, č.3)

Klíčová slova:

Smlouva o dodávce energií.

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) potřebuje poradit, jak vypovědět smlouvu u jednoho z dodavatelů energie.

Klientka odebírala elektrickou energii i plyn od ČEZu. Poté se US nechala přemluvit, aby přestoupila k dodavateli Centropol. Nakonec ovšem i nadále chtěla odebírat elektrickou energii od rozvodných závodů ČEZ. V rozvodných závodech ji bylo doporučeno, aby od smlouvy se společností Centropol odstoupila. To pak US učinila. Z Centropolu se jí dostalo odpovědi, že od smlouvy odstoupit nemůže, že smlouvu lze jedině vypovědět a navíc US hrozí naúčtování nákladů. Klientka je tedy odběratelem u dvou dodavatelů.

1) Popis problému, zakázka:

US žádá o vysvětlení, jaký je rozdíl mezi odstoupením od smlouvy a vypovězením smlouvy a o radu, jak výpověď učinit.

Intervence :

- Klientce byl vysvětlen rozdíl mezi odstoupením od smlouvy a výpovědí smlouvy. Podle obchodních podmínek bylo možné od smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Pokud bylo v rozvodných závodech klientce doporučeno odstoupení od smlouvy, netušili, že smlouva se společností Centropol byla uzavřena již před čtyřmi měsíci. US bylo vysvětleno, že podle obchodních podmínek je výpovědní lhůta tři měsíce a počne běžet až od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi. Klientka se rozhoduje, že smlouvu přesto vypoví /doporučeným dopisem) a současně chce ihned hradit administrativní náklady (podle společnosti Centropol 2 000,- Kč).

Možnosti řešení:

Klientce bylo po jejím rozhodnutí smlouvu vypovědět, a zaplatit Centropolu částku za administrativní náklady doporučeno, aby tuto částku neplatila, protože sepsané obchodní podmínky neobsahují žádné takové ustanovení a navíc by ji tato částka měla být případně řádně vyúčtována.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník.

Kazuistika na téma ochrana spotřebitele

OP Liberec (2011, č.4)

Klíčová slova:

Reklamace, záruční doba, odstoupení od smlouvy.

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) přichází ve věci reklamace dveří do domu.

.

Klient si nechal instalovat dveře do domu v hodnotě 35 000,- Kč. Ovšem poté se u dveří objevila vada. US tuto vadu reklamoval v záruční době. US vadu reklamoval pouze telefonicky. Po několika týdnech pak následovala e-mailová korespondence. Dodavatel ovšem reklamaci nevyřídil ve lhůtě třiceti dnů. US chce tedy odstoupit od smlouvy.

1) Popis problému, zakázka:

US žádá o radu, zda-li má právo odstoupit od smlouvy a případně o informace, jaká další práva může uplatnit?

Intervence :

- Podle zákona o ochraně spotřebitele je třeba reklamaci uplatnit v provozovně, kde je prodáván sortiment nebo jsou poskytovány služby. V případě vzdálenosti takové provozovny je možné tak učinit písemně. Telefonická reklamace je neprůkazná. Klient má pravdu, že je povinností reklamaci vyřídít do třiceti dnů, pokud by prokázal, kdy vadu reklamoval, a že tato lhůta marně uplynula, poté by měl možnost od smlouvy odstoupit – písemně (nikoli e-mailem). Pokud však dodavatel nebude tento postup akceptovat, musel by US požadovat vrácení ceny dveří soudní cestou s tím, že dveře má dodavatel připravené k převzetí zpět u něj v domě.

Možnosti řešení:

Klientovi bylo doporučeno nepouštět se do řešení svého problému soudní cestou a bylo mu navrženo, aby akceptoval provedení opravy. Teprve potom, kdyby se vada opakovala, aby ji řádně písemně reklamoval. Následně by pak zažádal buď o výměnu celé věci, nebo by případně od smlouvy odstoupil.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník.