

Kasuistiky k projektu Spotřebitelství – Občanská poradna Nové Město na Moravě

Kasuistika č. 1

Uživatelka služby bydlí v blízkosti Nového Města na Moravě. V únoru 2011 dostala do schránky pozvánku na předváděcí akci, která se konala začátkem března v kulturním domě v Novém Městě na Moravě. Uživatelka služby se předváděcí akce zúčastnila společně se svou sestrou. Jednalo o nabídku parních vysavačů. Prodejci byli velmi příjemní a ochotní a podrobně popsali celý výrobek včetně jeho předvedení. Uživatelka služby již dlouho uvažovala o zakoupení nového vysavače a předváděný vysavač se jí velmi líbil. Z tohoto důvodu jej zakoupila uzavřením kupní smlouvy.

Po měsíci používání se na vysavači zakoupeném na předváděcí akci objevila závada, nebylo možno automaticky namotat přívodní šňůru. Uživatelka služby několikrát prodejce kontaktovala, ale ten nebral telefon na daném telefonním čísle. Uživatelka služby zaslala vysavač prodejci na reklamaci a od té doby uběhly již dva měsíce a uživatelka služby neobdržela od prodejce žádnou reakci.

Uživatelka služby se snažila prodejce telefonicky kontaktovat, ale volané číslo neexistuje. Z tohoto důvodu se uživatelka služby obrátila na občanskou poradnu. Zde jí bylo doporučeno, aby se písemně doporučeným dopisem s dodejkou obrátila na prodejce a tímto jej vyzvala k vrácení peněz za zboží, neboť již uplynula zákonná lhůta pro vyřízení reklamace.

S uživatelkou služby byla dohodnuta další schůzka, kdy se dostaví s dokumenty a kontakty na prodejce.

Uživatelka služby se dostavila do poradny s potřebnými dokumenty, ani pracovníkům Občanské poradny se nepodařilo telefonicky zkontaktovat s prodejcem. Problém byl zkonzultován s členkou Sdružení na ochranu spotřebitele, uživatelce služby bylo nabídnuto, že může problém řešit soudní cestou nebo stížností na Českou obchodní inspekci (kontakt poskytnut). Uživatelka služby sdělila, že si postup ještě rozmyslí a zkonzultuje doma s manželem.

Kasuistika č. 2

Uživatel služby byl na ulici osloven dealerem telefonické společnosti T-Mobile, kterým mu bylo nabídnuto uzavření paušální smlouvy. Uživatel služby tedy uzavřel 23. 11. 2010 smlouvu na paušál u dealera T-Mobile. V daný okamžik se toto uživateli služby zdálo velmi výhodné. Uživatel služby má tři dospělé děti, které žijí ve větší vzdálenosti od uživatele služby, ale jsou spolu v častém telefonickém kontaktu. Do současné doby měl uživatel služby dobíjecí kartu TWIST CREDIT a vzhledem k tomu, že bydlí na vesnici, bylo pro něj dobíjení této karty často velmi obtížné. Z tohoto důvodu přivítal možnost paušálu. Podmínky smlouvy si přečetl až doma a následně je zkontroloval se svým dospělým synem, který ho upozornil na některé nevýhody dané smlouvy.

25. 11. 2010 uživatel služby od smlouvy písemně doporučeným dopisem odstoupil, toto ještě bylo telefonicky konzultováno s operátorem T-Mobile, sděleno, že uživateli služby do konce prosince bude zasláno písemné vyjádření o přijetí odstoupení od smlouvy, do dnešního dne však uživateli služby nic nedošlo.

S tímto problémem se uživatel služby obrátil na občanskou poradnu. Pracovnice občanské poradny v souladu s ochranou osobních údajů zavolala do společnosti T-Mobile, zde jí bylo sděleno, že odstoupení od smlouvy bylo přijato dne 16. 12. 2010. Od tohoto data byla smlouva zrušena a telefonní číslo opět převedeno na TWIST CREDIT. Dále bylo operátorem dané společnosti přislíbeno, že bude urgovat, aby uživateli služby bylo co nejdříve zasláno písemné vyjádření o zrušení smlouvy, toto může uživatel služby očekávat do 14 dnů.

Uživatel služby vyčkával na zaslání daného dokumentu, několikrát se pokoušel dovolat operátorovi, ale toto se mu nezdařilo.

Uživatel služby se za měsíc opět dostavil do poradny s tím, že mu od společnosti T-Mobile dosud nebylo nic doručeno. Pracovnice poradny danou společnost opět telefonicky kontaktovala a bylo jí sděleno, že k odstoupení došlo 16. 12. 2010, a s tímto rozhodnutím byl uživatel služby seznámen prostřednictvím potvrzující SMS zprávy. Písemně společnost T-Mobile uživateli služby již nic zasílat nebude. Jestliže by na tomto uživatel služby trval a chtěl písemné potvrzení o ukončení paušální smlouvy, je nutné se obrátit na konkrétního dealera, s nímž uživatel služby danou smlouvu uzavřel.

Kasuistika č. 3

Uživatelka služby si v prosinci loňského roku zakoupila sedací soupravu do obývacího pokoje. Začátkem ledna se na sedací soupravě však objevily závažné závady: látka se shrnovala, sedací souprava tmavohnědé barvy se jevila tak, že byla potažena z několika odstínů této barvy, což vypadalo velmi neesteticky.

Vzhledem k tomu, že sedací souprava byla zakoupena v prodejně v místě trvalého bydliště uživatelky služby, uživatelka služby zde několikrát byla nahlásit reklamaci, vždy s ní byl domluven termín, kdy ji navštíví pracovník prodejny a bude uskutečněna reklamáce. Toto proběhlo celkem čtyřikrát, nikdy však ze strany prodejny k návštěvě a reklamaci sedací soupravy ze strany prodejce nedošlo.

Uživatelka služby tedy sedací soupravu u prodejce reklamovala, zaslala doporučený dopis s fotodokumentací, kde byly závady zachyceny.

Na základě tohoto dopisu přišlo od prodejce vyjádření, že reklamáce se zamítá, nikdo se na sedačku nepřijel podívat. Uživatelka služby s tímto nesouhlasí, neboť je přesvědčena o vadnosti výrobku.

Uživatelka služby se proto obrátila na občanskou poradnu s dotazy:

Má prodejce právo zamítnout reklamaci na základě fotodokumentace?

Jak postupovat?

Pracovníci poradny jí bylo sděleno, že prodejce nemá ze zákona povinnost, aby při posuzování reklamace výrobek osobně prohlédl, mohl tak učinit na základě zaslané fotodokumentace a nejednal tedy v rozporu se zákonem. Jestliže uživatelka služby nesouhlasí se zamítnutím reklamace, je možné obrátit se na soudního znalce, který by vypracoval znalecký posudek. Jestliže by znalecký posudek vypracovaný soudním znalcem potvrdil závadu výrobku, mohla by uživatelka služby znovu uplatnit reklamaci sedací soupravy. V případě, kdyby prodejce tuto reklamaci opět neuznal, bylo by možné bránit se soudní cestou.

Pokud by soudní spor uživatelka služby vyhrála, musel by prodejce hradit veškeré náklady s tímto spojené : znalecký posudek, náklady soudního řízení. Jestliže by však uživatelka služby v soudním procesu nebyla úspěšná, výše uvedené náklady by musela hradit sama.

Toto bylo uživatelce služby velmi podrobně vysvětleno a uživatelka služby sdělila, že celou věc zkonzultuje s manželem a rozhodne se. Uživatelka služby se do poradny již nedostavila.

Kasuistika č. 4

Uživatel služby uzavřel 3. 11. 2010 smlouvu o dílo na zhotovení rolety ke dveřím. Zhotovení bylo 10. 12. 2010 ukončeno, bezprostředně se však objevila závada, která brání v užívání rolety (rolety se zasekává a manipulace s ní je velmi obtížná, uživatel služby se bojí, že by ji mohl poškodit a pak by reklamace nebyla uznána). Uživatel služby několikrát kontaktoval osobně prodejce, vždy mu byla oprava přislíbena, ale v dohodnutý termín se nikdo nedostavil. Uživatel služby vždy znovu osobně kontaktoval prodejce a byl vždy dohodnut nový termín. Žádný z termínů však nebyl dodržen, a proto 14. 12. 2010 zasílal zhotoviteli doporučeně reklamační dopis, dodnes mu však nedošlo žádné vyjádření. Z tohoto důvodu se uživatel služby obrátil na občanskou poradnu.

Uživateli služby bylo vysvětleno, že vyskytne-li se vada na zhotovené věci, má uživatel služby nárok na bezplatné a bezodkladné odstranění vady, pokud je vada neodstranitelná nebo je opakovaná a brání užívání věci, může uživatel služby smlouvu zrušit a žádat vrácení peněz, pokud se jedná o vadu, která užívání věci nebrání, má uživatel služby právo na přiměřenou slevu.

Zhotovitel musí vadu odstranit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud není reklamace vyřízena do 30 dnů, má uživatel služby právo na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.

Uživateli služby byl poskytnut vzor odstoupení od smlouvy, který mu byl velmi podrobně vysvětlen.

V případě, že prodejce ani poté nebude s uživatelem služby komunikovat a problém řešit, má uživatel služby možnost řešit celou záležitost soudní cestou nebo za pomoci České obchodní inspekce.

Uživatel služby byl tímto velmi rozhořčen a z tohoto důvodu byl proveden dlouhodobý následek.