

Název poradny: Občanská poradna Ostrava, Slezská diakonie

Název projektu: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Muž, 65 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

Žádost - smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, odstoupení od spotřebitelské smlouvy

KONZULTACE č. 1

Výchozí situace:

Uživatel sdělil, že pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi.

Uživatel uvedl, že byl navštíven v domácnosti pracovníkem společnosti Centropol Energy, a. s. na podzim loňského roku (uživatel sdělil přesné datum). Tento pracovník muži nabídl snížení částky za odběr elektřiny. Jelikož je uživatel nedoslýchavý, domníval se dle svých slov, že jej navštívil pracovník jeho stávající společnosti. Na základě této osobní návštěvy uživatel s pracovníkem podepsal smlouvu o zprostředkování dodávek elektřiny. Uživatel uvedl, že jej daný pracovník informoval, že jej do půl hodiny bude znovu kontaktovat, tentokrát telefonicky, kdy se ujistí, že s poskytnutím služby opravdu souhlasí.

Uživatel sdělil, že se byl informovat u své sousedky, zda jí byla poskytnuta stejná nabídka. Od ní se uživatel dozvěděl, že se jedná o poskytování služby novou společností.

Zhruba o půl hodiny později uživatele telefonicky zkontaktoval pracovník dané společnosti, aby se ujistil, zda muž opravdu souhlasí s poskytnutím služby. Uživatel uvedl, že téhož dne do telefonu pracovníkovi sdělil, že s touto službou nesouhlasí a že nevěděl, že se jedná o poskytnutí nové služby jinou společností.

Uživatel předložil poradkyni dokument „Žádost – smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny“. Z dokumentu vyplynulo, že smlouva byla uzavřena dne 8.11.2010.

Uživatel v průběhu konzultace sdělil, že ten samý den (8.11.2010) navštívil společnost ČEZ, která mu elektřinu poskytovala. Pracovnice společnosti ČEZ mu sepsala výpověď smlouvy a faxem ji odeslala společnosti druhé (Centropol Energy, a. s.).

Uživateli byla doručena od společnosti Centropol Energy, a. s. daňová faktura – dle ní měl zaplatit částku ve výši 2.500,-Kč (administrativní poplatek).

Uživatel předložil dokument „Daňová faktura“. Z dokumentu vyplynulo, že výpověď u společnosti Centropol Energy, a.s. byla uznána. V dokumentu však společnost dále uváděla, že vnímá rozpor s § 57 občanského zákoníku v souvislosti s vypršením 30ti denní výpovědní lhůty od podpisu smlouvy.

Osobní cíl:

- Uživatel uvedl, že nechce platit částku ve výši 2.500,-Kč společnosti Centropol Energy, a. s.

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, jak má postupovat, jestliže po něm společnost vyžaduje částku 2.500,-Kč za něco, co mu nebylo poskytnuto.

Poskytnuté informace – intervence poradce:

§ 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.

(4) Ustanovení předchozích odstavců se nevztahují na smlouvy

- a) jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejich opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných,
- b) na dodávku potravin nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti spotřebitele nebo do jiného jím určeného místa,
- c) na dodávku zboží nebo služeb, které byly uzavřeny podle katalogu dodavatele, s nímž se spotřebitel měl možnost seznámit v nepřítomnosti dodavatele, za předpokladu, že mezi stranami má pokračovat spojení při plnění uzavřené nebo jiné smlouvy, a za předpokladu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nejméně do 7 dnů od převzetí zboží a je s tímto právem seznámen v katalogu nebo ve smlouvě,
- d) pojistné a o cených papírech.

- Uživatel byl informován, že odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení výpovědi dodavateli (společnosti). Pokud byla smlouva uzavřena mimo prostory společnosti, má právo spotřebitel odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy bez jakékoliv sankce.
- Nedošlo-li ke splnění dodávky zboží či služeb (nebyla poskytnuta dodávka elektřiny) dodavatelem (společnosti Centropol Energy, a. s.), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 měsíce bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce.
- Uživatel byl informován, že pokud podal výpověď písemně ještě ten samý den, tak společnost nemá právo po něm vyžadovat částku za administrativní poplatek. Uživatel byl informován, že je dobré poslat společnosti žádost o uznání výpovědi smlouvy písemnou formou doporučeně s dodejkou. Uživatel byl informován, že k dopisu má přiložit kopii výpovědi od smlouvy.
- Uživateli bylo nabídnuto, že poradkyně kontaktuje společnost Centropol Energy, a.s., aby se zjistilo, v čem společnost vidí rozpor dané výpovědi. Poradkyně se pokusila společnost zkontaktovat, ale nepodařilo se jí to.

Možnosti řešení:

- Uživatel může zajít do společnosti ČEZ a požádat o kopii výpovědi, kterou společnost ČEZ zaslala faxem společnosti Centropol Energy, a. s.
- Uživatel může navštívit Občanskou poradnu Ostrava, předložit dokumenty a dohodnout se na dalším postupu.

Prognóza:

- S uživatelem bylo dohodnuto, že bude znovu kontaktovat Občanskou poradnu Ostrava v konzultačních dnech s potřebnými dokumenty.

Zpětná vazba

- Uživatel sdělil, že navštíví společnost ČEZ a vyžádá si kopii výpovědi, kterou mu pracovnice sepsala a poslala faxem společnosti Centropol Energy, a. s.

Citované zdroje:

Občanský zákoník

KONZULTACE Č. 2

Klíčová slova: plná moc, odstoupení od smlouvy, uznání výpovědi

Výchozí situace:

Uživatel navštívil společnost ČEZ za účelem získání kopie faxu. Uživatel předložil poradkyni dokument „Odvolání plné moci“. Z dokumentu vyplynulo, že uživatel dne 8.11.2011 (ten samý den, kdy byla podepsána smlouva o dodávce služeb), s okamžitou platností odvolal plnou moc, která byla svěřena dodavateli Centropol Energy, a. s.

Uživatel předložil dokument „Odstoupení od smlouvy“. Z dokumentu vyplynulo, že dne 8.11.2011 (ten samý den, kdy byla podepsána smlouva o dodávce služeb) uživatel odstoupil od smlouvy se společností Centropol Energy a. s.

Uživatel předložil dokument „Odvolání výpovědi“. Z dokumentu vyplynulo, že uživatel stáhl výpověď společnosti ČEZ. Z dokumentu vyplynulo, že uživatel má zájem, aby jeho zprostředkovatelem elektřiny byla společnost ČEZ.

Osobní cíl:

- Totožný s první konzultací

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, jak má postupovat, jestliže po něm společnost vyžaduje částku 2.500,-Kč za něco, co mu nebylo poskytnuto.

Poskytnuté informace – intervence poradce, možnosti řešení:

- Uživatel byl informován, že je vhodné poslat společnosti Centropol Energy, a. s. písemnou žádost (jméno, příjmení, datum vzniku, datum odeslání výpovědi, kopie výpovědi), ve které bude žádat uznání výpovědi smlouvy, kterou zaslal faxem dne 8. 11. 2011 (s pomocí pracovnice společnosti ČEZ) dle ustanovení § 57 Občanského zákoníku a taktéž stornování administrativní poplatku, který po něm společnost Centropol Energy, a. s. žádá uhradit.
- Uživatel byl informován a bylo dohodnuto, jaké informace bude dokument obsahovat (adresa společnosti, jeho jméno a příjmení, jeho adresa, číslo faktury, den podepsání smlouvy, den podání výpovědi, podpisy, datum, v příloze potřebné kopie doložených dokumentů tj. „Odstoupení od smlouvy ze dne 8. 11. 2011“, „Odvolání plné moci ze dne 8. 11. 2011“).
- Uživatel byl informován, že dokument je potřeba mít ve dvou vyhotoveních, kdy jeden zašle doporučeným dopisem s dodejkou dané společnosti a druhý si ponechá.

Prognóza:

- S uživatelem bylo dohodnuto, že pracovník Občanské poradny Ostrava sepiše dokument „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“ a to ve znění, které bylo dohodnuto během konzultace. S uživatelem bylo dohodnuto, že bude Občanskou poradnu Ostrava znovu kontaktovat v konzultační den (7.2.2011), kdy mu bude předložen sepsaný dokument k odsouhlasení a jestliže s obsahem dokumentu bude souhlasit, dokument mu bude předán, aby jej mohl zaslat.

Zpětná vazba:

- Uživatel děkuje za poskytnuté informace. Do poradny se dostaví dle dohody.

Citované zdroje:

Občanský zákoník

KONZULTACE Č. 3

Klíčová slova: odstoupení od spotřebitelské smlouvy, odvolání plné moci,

Výchozí situace:

Uživateli byl v tištěné podobě přečten dokument – „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“, který pracovnice Občanské poradny Ostrava sepsala dle dohody z předchozí konzultace, aby se mohl vyjádřit, zda s jeho zněním souhlasí. Uživatel se zněním dokumentu souhlasil, dokument mu byl poradcem předán.

Osobní cíl:

- Totožný s konzultací č. 1

Zakázka:

- Totožná s konzultací č. 1
- Vyzvednout si v Občanské poradně Ostrava sepsaný dokument „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“

Poskytnuté informace – intervence poradce, možnosti řešení:

- Uživatel byl informován, že k žádosti je potřeba přiložit kopie dokumentů „Odstoupení od smlouvy“ a „Odvolání plné moci“. Uživatel byl informován, že je dobré, aby dopis poslal doporučeně s dodejkou.
- Uživatel byl informován, že společnost Centropol Energy, a. s. nemusí žádost uznat, popřípadě se k žádosti nemusí vyjádřit a částku 2.500,-Kč může požadovat i nadále. Uživatel byl informován, že v takovém případě může znovu kontaktovat Občanskou poradnu Ostrava.

Prognóza:

- S uživatelem bylo dohodnuto, že v případě, kdy by společnost Centropol Energy, a. s. neuznala žádost, či by se k ní ani do uvedené lhůty nevyjádřila a nadále požadovala zaplatit částku 2.500,-Kč za administrativní poplatek, může znovu kontaktovat Občanskou poradnu Ostrava v konzultačních dnech.

Zpětná vazba:

- Uživatel děkuje za poskytnuté informace. Uvedl, že dokument „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“ zašle společnosti Centropol Energy, a. s. ještě tentýž den.

Citované zdroje:

Občanský zákoník

KONZULTACE Č. 4

Klíčová slova: obchodní podmínky, odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě

Výchozí situace:

Uživatel předložil dokument „Odstoupení od smlouvy“. Z dokumentu vyplynulo, že společnost Centropol Energy, a. s. akceptuje žádost o odstoupení, kterou jim uživatel poslal, s odkazem na ustanovení uvedené v obchodních podmínkách, z nichž vyplynulo, že se jedná o odstoupení v zákonné lhůtě bez jakékoli sankce.

Osobní cíl:

- Totožný s konzultací č. 1

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, zda je vyjádření společnosti Centropol Energy, a. s. pro něj dobré.

Poskytnuté informace – intervence poradce, možnosti řešení:

- Uživatel byl informován, že společnost Centropol Energy, a. s. vyhověla žádosti o odstoupení, kterou jim uživatel zaslal. Z obchodních podmínek společnosti vyplynulo, že postupoval správně a tím, že jeho žádost o odstoupení od smlouvy byla podána včas, nemusí platit administrativní poplatek ve výši 2.500,-Kč.

Prognóza:**Zpětná vazba:**

- Uživatel děkuje za veškerou pomoc, kterou v Občanské poradně Ostrava obdržel.

Citované zdroje:

Občanský zákoník

V Ostravě dne 2.6. 2011

Zpracovala:

Bc. Martina Vilimová, DiS.
vedoucí Poradenského centra Ostrava

Název poradny: Občanská poradna Ostrava, Slezská diakonie

Název projektu: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 2

Muž, 40 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

Reklamační zboží, záruční doba, lhůta pro vyřízení reklamační

KONZULTACE č. 1

Výchozí situace:

Uživatel reklamoval vadný zdroj z počítače, který byl ještě v záruční době. Byla mu slíbena oprava, případně výměna zboží do třiceti dnů od uplatnění reklamační (má u sebe doklad o uplatnění reklamační). Uživatel uvedl, že třicet dnů od uplatnění reklamační již uběhlo a společnost se neozvala. Ani sám uživatel společnost ještě nekontaktoval. Muž sdělil, že neví, zda má nárok na vrácení peněz nebo nové zboží, když se společnost do 30ti dnů neozvala.

Osobní cíl:

- Uživatel uvedl, že by chtěl buď peníze zpět nebo nový zdroj k počítači.

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, zda má nárok na vrácení peněz nebo nový zdroj do počítače.
- Uživatel se dotázal, jak má postupovat, pokud reklamační nebyla vyřízena ve 30-ti slíbených dnech.

Poskytnuté informace – intervence poradce:

1. Uživateli byl poskytnut i v tištěné podobě **§ 19 Zákona o ochraně spotřebitele**.

Zákon o ochraně spotřebitele - § 19 odst. 3 - Další povinnosti při prodeji výrobků a poskytování služeb

(3) Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamacii ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamační včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.

- Uživatel byl informován, že reklamační musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamační, pokud není dohodnuta delší lhůta. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel práva jako u neodstranitelné vady.

2. Uživateli byl poskytnut i v tištěné podobě **§ 622 Občanského zákoníku**.

Občanský zákoník - § 622 odst. 2 – Odpovědnost za vady prodané věci

(2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší

kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

- Uživatel byl informován, že pokud jeho reklamace nebyla vyřízena do 30 dnů od jejího uplatnění, potom má nárok na výměnu věci nebo odstoupení od smlouvy (vrácení peněz). Spotřebitel si může vybrat.
3. Uživateli byl poskytnut i v tištěné podobě kontakt (adresa a telefonní číslo) na **Českou obchodní inspekci, Inspektorát Moravskoslezský a Olomoucký, Provozní 1, 722 00 Ostrava – Třebovice z Místní databáze – „Kontakty.“**

Možnosti řešení:

- Uživatel může kontaktovat společnost písemně (doporučeně s dodejkou) a vyzvat ji k vyřízení reklamace odstoupením od smlouvy nebo výměnou věci, případně poté kontaktovat společnost i osobně.
- Uživatel může, pokud nebude vyřízena reklamace dle jeho nároku, kontaktovat Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

- Uživatel bude žádat o navrácení peněz.

Zpětná vazba

- Uživatel děkuje za poskytnuté informace.

Citované zdroje:

Zákon o ochraně spotřebitele (§ 19)

Občanský zákoník (§ 622 odst. 2)

V Ostravě dne 23.6. 2011

Zpracovala:

Bc. Martina Vilimová, DiS.
vedoucí Poradenského centra Ostrava

Název poradny: Občanská poradna Ostrava, Slezská diakonie

Název projektu: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 3

Muž, žena, 55 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

Smlouva o úvěru, půjčka, rozhodčí doložka, odstoupení od smlouvy

KONZULTACE č. 1

Výchozí situace:

Uživatelé (druh a družka) uvedli, že si chtěli vzít půjčku a proto uzavřeli smlouvu o úvěru. Bylo jim nabídnuto, že daná společnost pro ně sežene úvěr od investora. Smlouva byla uzavřena v květnu letošního roku a do teď (srpen 2011) nemají žádnou půjčku dojednanou. Podmínkou smlouvy bylo také uzavřít pojištění a platit na ně každý měsíc 500,-. Uživatelé uvedli, že nevidí důvod, proč platit pojištění, když jim společnost neposkytlá půjčku. Uživatelé sdělili, že červencovou splátku nezaplatili a přišel jim dopis od společnosti, že mají uhradit 15.000,-. Uživatelé předložili dopis z výzvou společnosti o zaplacení. Z dopisu vyplynulo, že částka 15.000,- má být uhrazena jako pokuta za nesplnění podmínek smlouvy. V opačném případě, jak bylo v dopise uvedeno, půjde záležitost před rozhodce, náklady se zvýší o rozhodčí poplatek a dále také o náklady za exekuci.

Uživatelé uvedli, že smlouva je sjednána na dobu dvou let.

Uživatelé neměli tuto smlouvu u sebe.

Osobní cíl:

- Uživatelé uvedli, že nechtějí platit 15.000,- společnosti, když jim nedohodla žádnou půjčku.
- Uživatelé uvedli, že chtějí od smlouvy odstoupit.

Zakázka:

- Uživatelé se dotázali, zda po nich společnost má nárok požadovat 15.000,-.
- Uživatelé se dotázali, jak mohou od smlouvy odstoupit.

Poskytnuté informace – intervence poradce:

- Uživatelé byli informováni, že vzhledem k tomu, že si smlouvu sjednali, byli srozuměni s tím, že při porušení podmínek je nastavena smluvní pokuta. Uživatelé byli informováni, že se ve smlouvě zřejmě zavázali, že pojištění budou platit po celou dobu platnosti smlouvy, která činí dva roky. Uživatelé byli informováni, že pokud je smluvní pokuta 15.000,- za porušení podmínek (neplacení pojištění), potom budou nuceni tuto částku zaplatit.
- Uživatelé byli informováni, že ze smlouvy navíc vyplývá, že mají sjednanou rozhodčí doložku. Uživatelé byli informováni, o tom, co znamená rozhodčí doložka. Byli informováni, že spor by neřešil klasický soud, ale byl by řešen v rozhodčím řízení, kde je často rozhodcem rozhodováno ve prospěch společnosti (společnost má svého rozhodce). Uživatelé byli informováni, že rozhodčí řízení proto nemusí být objektivní a navíc rozhodčí nález (rozhodnutí) nelze přezkoumat. Soudy odmítají zabývat se správností rozhodnutí rozhodce, neboť rozhodčí doložka byla sjednána na základě dohody. Uživatelé byli informováni, že soud může zrušit rozhodčí nález jen tehdy, pokud

by rozhodčí doložka byla neplatně sjednána. Uživatelé byli informováni, že rozhodčí nález (rozhodnutí ve věci rozhodcem) je již exekucním titulem, na základě kterého je poté možné podat návrh na nařízení exekuce. Uživatelé byli informováni, že rozhodčím řízením a dále řízením o exekuci stoupají náklady řízení, které je povinná neúspěšná strana ve věci uhradit.

- Uživatelé byli informováni, že odstoupení od smlouvy, pokud je možné, upravuje samotná smlouva, proto bez ní, není poradce kompetentní říci, zda či jakým způsobem mohou od smlouvy odstoupit.

Možnosti řešení:

- S uživateli bylo dohodnuto, že navštíví Občanskou poradnu Ostrava (byli objednáni na daný den) a přinesou smlouvu k nahlédnutí, aby bylo možné zjistit, zda a jakým způsobem lze od smlouvy odstoupit.

Prognóza:

- Uživatelé budou podnikat kroky k odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba

- Uživatelé děkují za poskytnuté informace.

Citované zdroje:

Dokumenty, které uživatelé přinesli

V Ostravě dne 09.08. 2011

Zpracovala:

Bc. Martina Vilimová, DiS.
vedoucí Poradenského centra Ostrava

Název poradny: Občanská poradna Ostrava, Slezská diakonie

Název projektu: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 4

žena, 30 let, telefonický kontakt s Občanskou poradnou

Klíčová slova:

Reklamacce, internetový obchod

KONZULTACE č. 1

Výchozí situace:

Uživatelka si zakoupila v internetovém obchodě dvd s celovečerním filmem. Když chtěla film shlédnout, zjistila, že film nejde přehrát. Nejdříve se domnívala, že by chyba mohla být v přehrávači, proto zkusila přehrát jiné dvd. Toto již přehrát šlo bez jakýchkoliv komplikací. Zakoupené dvd zkusila ještě několikrát, ovšem stále se stejným výsledkem.

Uživatelka uvedla, že ví, že musí odstoupit od kupní smlouvy v době 14 dnů od jeho obdržení.

Osobní cíl:

- Získat nové dvd se stejným filmem od internetového obchodu
- Uživatelka chce zboží reklamovat

Zakázka:

- Zjistit, zda-li může požadovat výměnu dvd

Poskytnuté informace – intervence poradce:

- Uživatelka byla informována, že lhůta pro odstoupení od smlouvy skutečně činí 14 dnů od obdržení zásilky s tím, že písemné odstoupení již musí být 14. den doručeno viz **ID 12. Ochrana spotřebitele, str. 19-20**. Uživatelka byla informována, že odstoupení od smlouvy však znamená, že zákazník vrátí zásilku a jemu musí být vráceny peníze.
- Uživatelce byl poskytnut i v tištěné podobě **§ 622 Občanského zákoníku**.

Občanský zákoník - § 622

(1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

(2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

(3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

Možnosti řešení:

- Uživatelka byla informována, že pokud požaduje výměnu DVD, potom nemusí odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, ale může uplatnit reklamační řízení v záruční době dvou let od jeho zakoupení. Uživatelka byla informována, že pokud nelze vada odstranit, může kupující v reklamaci požadovat výměnu věci a pokud toto není možné, tak od smlouvy odstoupit.

Prognóza:

- Uživatelka bude uplatňovat reklamační řízení v záruční době.

Zpětná vazba

- Uživatelka děkuje za poskytnuté informace.

Citované zdroje:

ID 12. Ochrana spotřebitele, str. 19-20
Občanský zákoník - § 622

V Ostravě dne 05.10. 2011

Zpracovala:

Bc. Martina Vilimová, DiS.
vedoucí Poradenského centra Ostrava