

Občanská poradna Praha 1, projekt Spotřebitelské poradenství

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: dluh po zemřelém

Výchozí situace:

Klientovi před rokem a půl zemřel otec. Dědické řízení již bylo skončeno, klient byl spolu s bratrem dědicem. Teď dostal od telekomunikační společnosti výhružný dopis, ve kterém je uvedeno, že otec měl s touto společností uzavřenu smlouvu a že je v prodlení, vymáhají nejen úroky, ale i pokuty, vyhrožují exekucí. Klient ale o ničem takovém nevěděl, mobil u otce nenalezli, pevnou telefonní linku odhlásili.

Popis problému – zakázka:

Musí vůbec něco po otci platit i za dobu, kdy byl otec již po smrti? Má bez protestů zaplatit nebo naopak počkat, jaké kroky společnost podnikne dál?

Intervence:

Poradce klientovi vysvětlil, že podle občanského zákoníku vstupuje dědic do práv a povinností zemřelého, pokud se nejedná o závazky, které se váží výhradně na osobu zemřelého (např. výkon určité práce). Smlouva tedy smrtí otce automaticky neskončila. Nicméně telekomunikační společnosti mají pro případ úmrtí klienta speciální postup ve svých všeobecných obchodních podmínkách.

Za dluhy odpovídají dědicové podle výše dědického podílu.

Možnosti řešení:

Kontaktovat telekomunikační firmu. Nechat si předložit smlouvu, zjistit, jakých služeb se vůbec týkala, zjistit, zda jsou tyto služby čerpány (nebyl mobilní telefon odcizen?) zkontrolovat podpis, zda smlouvu opravdu uzavřel otec.

Předložit firmě úmrtní list otce a domluvit se s nimi na smírném řešení.

Pokud by klient nesouhlasil s rozhodnutím firmy, může se obrátit na Český telekomunikační úřad, který je kompetentní k rozhodování sporů, týkajících se telekomunikačních služeb. Kontakt byl předán.

Prognóza:

Protože se jedná o faktický stav (úmrtí otce) bude pravděpodobně firma vstřícná, mohla by alespoň odpustit úroky

Zpětná vazba:

Žádná

Citované zdroje:

Občanský zákoník, § 460 a následující

www.ctu.cz

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: reklamace použitého zboží

Výchozí situace:

Klientka si koupila v bazaru auto. Vyskytla se u něj podstatná závada, kterou ale autobazar odmítl bezplatně opravit s tím, že za vady u opotřebovaného zboží neodpovídá.

Popis problému – zakázka:

Musí bazar opravu provést?

Intervence:

Jestliže se vada projeví až předání opotřebované věci, prodávající za ni neodpovídá. Odpovědnost má pouze za vady,

- které měla věc již v době předání a nejsou to vady vzniklé běžným opotřebováním odpovídající stáří věci
- a na které prodávající neupozornil

Za tyto skryté vady odpovídá prodávající po dobu dvou let, tato lhůta může být po dohodě s kupujícím zkrácena na polovinu. V této lhůtě musejí být vady uplatněny, jinak prodávající není povinen vady odstraňovat.

U neodstranitelné vady má kupující právo na odstoupení od smlouvy nebo na slevu z ceny.

U odstranitelné vady má právo na bezplatné odstranění vady nebo na slevu z ceny.

Možnosti řešení:

Je dobře komunikovat s bazarem písemně, doporučenými dopisy.

Jestliže bazar reklamaci neuzná, může si klientka zajistit posudek soudního znalce, s posudkem (pokud bude samozřejmě vyznívat v její prospěch) ještě jednou žádat reklamaci doporučeným dopisem.

Jestliže opět bazar nevyhoví, podat žalobu k soudu na provedení oprav, přiznání práva na přiměřenou slevu nebo (po odstoupení od smlouvy) na vrácení kupní ceny.

Prognóza:

Záleží na tom, jak bude znít posudek soudního znalce. U ojetých automobilů je situace vždy nejistá.

Zpětná vazba:

Žádná.

Zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, poplatky při odstoupení od smlouvy, vrácení zálohy

Výchozí situace:

Klientka se zúčastnila předváděcí akce, kde zakoupila vysavač. Po příchodu domů zjistila, že stejný vysavač je možné koupit za podstatně nižší cenu a navíc jeho vlastnosti neodpovídají tomu, co prodejce tvrdil. Zboží tedy ani nevybalila a druhý den šla znovu na předváděcí akci, kde chtěla od smlouvy odstoupit. Prodejce jí sdělil, že odstoupit od smlouvy nelze.

Popis problému – zakázka:

Je možné smlouvu nějak zrušit?

Intervence:

K prodeji došlo mimo prodejnu, od smlouvy je možné do 14 dnů odstoupit.

Možnosti řešení:

Písemně odstoupit od smlouvy - nejlépe formou doporučeného dopisu a zboží vrátit prodejce.

Popis problému – zakázka:

Dopis klientka odeslala, nyní pojede vrátit zboží. Ve smlouvě se píše něco o poplatku za vrácení zboží. Klientka se velmi obává, že si firma naúčtuje nějaké poplatky. Co může udělat, aby se to nestalo?

Intervence:

Ve smlouvě je stanoven poplatek pouze v případě vrácení poškozeného zboží. Klientka obal ani neotevřela, není tedy důvod k obavám.

Možnosti řešení:

Krabici může před vrácením vyfotografovat a při odevzdání nechat prodejcem potvrdit, že je obal neporušený. Až bude zboží předávat, může mít s sebou také svědka, který by případně mohl potvrdit, že zboží odevzdala v pořádku.

Popis problému – zakázka:

Zboží prodejce sice převzal, ale co když nevrátí zaplacenou zálohu?

Intervence:

Poradkyně klientce vysvětlila, že na vrácení zaplacené částky má prodejce lhůtu 30 dní.

Možnosti řešení:

Pokud prodejce peníze včas nevrátí, měla by klientka ho vyzvat doporučeným dopisem. Jestliže nevrátí zálohu ani po výzvě, může klientka částku vymáhat soudní cestou. Poradkyně předala klientce vzor žaloby.

Prognóza:

Vzhledem k tomu, že doporučený dopis i zboží prodejce převzal, zálohu pravděpodobně vrátí.

Zpětná vazba:

Žádná

Zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika č. 4

Klíčová slova: dárek při prodeji na předváděcí akci

Výchozí situace:

Klient se celkem pravidelně zúčastňuje předváděcích akcí, dosud byl s průběhem akce i nákupem vždy spokojen. Kvalita a cena zboží (včetně dárků, které na akcích získal), je podle jeho názoru odpovídající. Nyní navštívil předváděcí akci jiného prodejce než obvykle. Tento prodejce mu slíbil, že jako odměnu za nákup zboží získá poukázku na zahraniční zájezd.

Popis problému – zakázka:

Klient je se zbožím spokojen, odstoupit od smlouvy nechce, ale zboží koupil pouze proto, že měl zájem o dárek. Prodejce klientovi odmítá poukázku na zájezd poskytnout, tvrdí, že o žádném dárku nic neví. Jak může klient svůj nárok vymoci?

Intervence:

Ze smlouvy nárok na dárek nevyplývá, jednalo se pouze o ústní příslib.

Možnosti řešení:

Klient se může pokusit s prodejcem o nároku na dárek dohodnout, apelovat na dobré jméno firmy. Pokud má klient svědky, případně další důkazy, které potvrzují, že mu prodejce přislíbil poukázku na zahraniční zájezd, mohl by se nároku domáhat soudní cestou. Na postup firmy, která předváděcí akci pořádala může klient upozornit také ČOI.

Prognóza:

Klient se do soudního sporu pouštět nechce, záleží na prodejci, zda jeho nárok uzná.

Zpětná vazba:

Žádná

Zdroje:

Občanský zákoník, Zákon na ochranu spotřebitele