

Kazuistika č. 1/2011 na téma „spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova:

reklamacie zboží zakoupeného přes internet u zásilkové služby

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je 56letá žena, která si poprvé v životě objednávala zboží přes internet. Bohužel potřebuje pomoci s reklamací, jelikož nemá žádné zkušenosti a proto telefonicky kontaktovala dne 8. 4. 2011 Občanskou poradnu Rumburk.

Popis situace:

US sdělila poradkyni, že si poprvé v životě objednávala zboží po internetu. Objednala si společenské šaty ze zásilkového obchodu Bon Prix, ale bohužel jsou jí malé. US neví jak má správně postupovat, jelikož nikdy nereklamovala zboží zakoupené pře internet a nerada by něco zkazila nebo postupovala špatně. Tento důvod ji vedl k tomu, aby kontaktovala poradnu a požádala o pomoc.

Popis problému, zakázka:

„Opravdu je mi to trapné, ale nemám žádnou zkušenost s reklamací zboží zakoupeného přes internet a tak bych potřebovala poradit, abych něco nezkazila, neudělala špatně. Nerada bych měla nějaké případné potíže s reklamací.“

Intervence :

Poradkyně sdělila US, že výměnu za jiné zboží nebo velikost zásilkový obchod neprovádí a pokud US bude opět chtít společenské šaty, které jsou jí malé ve správné velikosti, bude si je muset opět objednat jako nové zboží tj. novou objednávku. Nemusí se však obávat, o své peníze nepřijde, jelikož zásilkový obchod Bonprix zaručujeme zákazníkovi tj. US právo na vrácení peněz pokud zašle zboží zpět dle těchto pokynů:

- zakoupené, nepoužívané zboží je vráceno do 14-ti dní po obdržení zásilky
- v originálním obalu na vlastní náklady
- jako pojištěná zásilka, pouze přes Českou poštu,
- na adresu: Bon Prix, P.O.BOX 12, 702 12 OSTRAVA,
- ke zboží je přiložen lístek na vrácení zboží, který se vyplňuje dle pokynů na jeho zadní straně
- zboží nabízené v katalogu jako sada (souprava) se vrací kompletní
- částka za vrácené zboží bude posléze poukázána peněžní poukázkou nebo bankovním převodem na číslo účtu uvedeném na "Lístku na vrácení zboží"
- pro zásilkový obchod jsou důvody vrácení, které se vyplňují na "Lístku na vrácení zboží" pouze orientační a neovlivňují vrácení zboží/peněz

Dále poradkyně sdělila US, že pokud byla chyba na straně zásilkového obchodu, tedy velikost byla jiná než US uvedla na objednávce, bude jí vráceno i poštovné/balné. US může před vrácením zboží

kontaktovat telefonicky na zákaznické lince i pracovníci zásilkového obchodu a vše předjednat (zrychlené jednání).

Poradkyně ještě upozornila US, že na všechny výrobky zakoupené u tohoto obchodu pře internet se normálně vztahují záruční lhůty dle zákona tj. 24 měsíců pro případ reklamace např. závada materiálu, nestabilita barev apod.

Možnosti řešení:

Vrácení peněz bude následovat po doručení zboží dle rady poradkyně a pokynů zásilkového obchodu. Nová objednávka, pokud US bude chtít společenské šaty ve správné velikosti. Možnost využití zákaznické telefonické linky.

Citovaná literatura, zdroje:

osobní zkušenosti poradkyně

webové stránky zásilkového obchodu Bon Prix http://www.bonprix.cz/bc/500,podmínky_nákupu.htm

Zpracovala dne 24. října 2011

Pavla Nekudová, DiS.,
vedoucí OP Rumburk

Kazuistika č. 2/2011 na téma „spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova:

nechtěná reklama na zboží, odstranění osobních údajů

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je 54letá žena z Rumburku, která kontaktovala dne 8. 4. 2011 Občanskou poradnu v Rumburku (dále poradnu) s tím, že asi před 3 roky ji Občanská poradna v Rumburku pomáhala s ukončením členství, tedy smlouvy s Knižním Klubem, jelikož s tím měla potíže. Bohužel ji stále společnost a asi její sesterské společnosti atakují nabídkami, o které nestojí i přes její nesouhlas. V nabídkách jsou uvedeny její osobní údaje, což je další věc, která se jí nelíbí a proto se opět o pomoc obrátila na poradnu.

Popis situace:

US již několikrát telefonicky sdělovala svůj nesouhlas, aby ji byli zasílány jakékoliv nabídky nejen ty tištěné, teď již i internetové, z Knižního Klubu, ale asi i sesterských společností, které zastřešuje Euromedia Group, k.s. a byly vymazány její osobní údaje, které v nabídkách jsou např. adresa, datum narození, telefon apod. Bohužel nabídky chodí stále a US došla trpělivost a potřebovala by poradit, jak má postupovat.

Popis problému, zakázka:

„Potřebuji radu, jak mám postupovat, jelikož mi vadí nejen to, jak mě pořád otravují i přes můj výslovný nezáměr i nesouhlas, ale že pořád mají mé osobní údaje. Volala jsem 3x přímo na Euromedia Group, bylo mi slíbeno, že vše skončí, údaje budou vymazány, ale nabídky mi chodí stále a je jich pořád více i od nějaké jiné společnosti, která pod ně patří.“

Intervence :

Poradkyně sdělila US, že bude muset písemně, nejlépe doporučeně a kopii s podacím lístkem si uschovat, vyzvat přímo Euromedia Group, k.s., k ukončení zasílání nabídek tištěných i přes internet od všech společností, které zastřešuje (jednotlivě je vyjmenovat). Rovněž by měla v dopise výslovně požadovat odstranění veškerých osobních údajů, které společnost v databázi má a nesouhlas s jejich následným poskytováním jiným společností. US by jistě měla i uvést tu skutečnost, že již 3x byla telefonicky slíbena náprava celé situace, což se nestalo. Sdělit, že pokud společnost nebude kladně tj. dle přání US řešit celou záležitost, bude US nucena řešit buď soudní cestou formou žaloby, nebo se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů – www.uoou.cz (pro nevyžádanou reklamu šířenou elektronickými prostředky – spam) či příslušný Krajský živnostenský úřad se stížností a podnětem k prošetření.

Možnosti řešení:

Doporučený dopis (kopii ponechat) na výše uvedenou společnost s výslovným nesouhlasem se zasíláním nabídek v jakékoliv formě (písemnou, přes internet). Rovněž vyjádřené jasné přání odstranění osobních údajů US z databáze společnosti, popř. jejich poskytování jiným podobným

společnostem. Pokud společnost nebude reagovat a nadále bude setrvalý stav, může se věc řešit nejen soudně, ale může se obrátit podáním stížnosti na Úřad pro ochranu osobních údajů – www.uoou.cz (pro nevyžádanou reklamu šířenou elektronickými prostředky – spam) či příslušný Krajský živnostenský úřad.

Citovaná literatura, zdroje:

ID.12, internet, ASPI (zákon č. 101/2000 Sb, o ochraně osobních údajů, zákon.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a další související zákony)

Zpracovala dne 24. října 2011

Pavla Nekudová, DiS.,
vedoucí OP Rumburk

Kazuistika č. 3/2011 na téma „spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova:

vrácení zboží zakoupeného na předváděcí akci, odstoupení od úvěrové smlouvy u spol. Home Credit, a.s.

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je 54letá žena z Šluknova, která navštívila dne 19. 4. 2011 Občanskou poradnu v Rumburku (dále poradnu) s tím, že na předváděcí akci zakoupila zboží, které hodlá vrátit.

Popis situace:

US si na předváděcí akci zakoupila nádobí za 15.000,--Kč, ke kterému dostala i nějaké bonusové dárky. Za zakoupené nádobí složila zálohu a na zbývající sumu podepsala úvěr u společnosti Home Credit. Doma o všem přemýšlela a shodou okolností vedli s manželem nějaký rozhovor na toto téma a on se vyjadřoval posměšně ohledně lidí, kteří se takto nechají ovlivnit, proto o všem US celou noc přemýšlela, vše se jí rozleželo v hlavě. Její rozhodnutí vrátit zboží, protože udělala chybu, ještě zesílilo po rozhovoru s kamarádkou a synem. US neví jak má postupovat, jelikož je ještě vázána podepsanou úvěrovou smlouvou a potřebuje poradit co má dělat.

Popis problému, zakázka:

„Potřebuji poradit, čím jsem starší, tím jsem hloupější. Zakoupila jsem na předváděcí akci nádobí za 15.000,--Kč, složila zálohu a udělala si dluh, tedy podepsala úvěrovou smlouvu a nevím jak s toho správně ven. Mohla byste mi poradit, jak mám správně postupovat, když chci odstoupit od kupní, úvěrové smlouvy a vrátit zakoupené zboží“

Intervence :

Poradkyně sdělila US, že bude muset zakoupené zboží včetně dáreků poslat balíkem na sídlo společnosti, která akci pořádala. Do balíku vložit dopis ve kterém bude jasně uvedeno, že odstupuje od kupní smlouvy dle občanského zákoníku § 63 odst.1, písm. a). spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy do 14 dnů po převzetí zboží bez udání důvodů. Dále požadovat aby byla zrušena prodejcem úvěrová smlouva podepsaná v souvislosti se zakoupením zboží u Home Creditu, a.s., podle § 62 téhož zákona a nesmí být za to US penalizována, nebo nějak sankčně postihována. Poradkyně ještě doporučila US, aby si uložení zboží, zabalení balíku pro jistotu nafotila, pokud má možnost a balík pojistila. Rovněž US byla poradkyní upozorněna, že může kontaktovat i sama společnost Home Credit, sdělit jim, že došlo k odstoupení od kupní smlouvy, tudíž by mělo dojít i k zrušení úvěrové smlouvy. Toto může US učinit telefonicky, nebo písemnou formou (což by byla lepší varianta, zaslat sdělení na společnost Home Credit doporučenou poštou, jelikož by zde byla případný důkaz, kdyby došlo ke komplikacím. Samozřejmě by mělo dojít i k vrácení zálohy a to nejpozději do 30 dnů od odstoupení od kupní smlouvy. Poradkyně nabídla US možnost opět kontaktovat poradnu v případě potřeby.

Možnosti řešení:

Vrácení zakoupeného zboží, dárků prodejci na jeho adresu (sídlo), písemně odstoupit od smlouvy § 63 odst.1, písm. a), požadovat zrušení úvěru u společnosti Home Credit dle §62, vše dle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v platném znění.

Telefonicky či písemně upozornit Home Credit na odstoupení od kupní smlouvy což znamená ukončení úvěrové smlouvy, která byla vázána na zakoupené zboží.

Citovaná literatura, zdroje:

ID.12, ASPI, (zákon. č. 40/1964 Sb., občanský zákoník)

Zpracovala dne 24. října 2011

Pavla Nekudová, DiS.,
vedoucí OP Rumburk