

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: reklamace, bazar, kočárek

Výchozí situace:

Uživatel služby se dostavil osobně do poradny s dotazem ohledně reklamace zakoupeného kočárku z internetového bazaru. US zakoupil dle popisu inzerátu nepoužitý kočárek s výraznou slevou oproti novému stanu. Vedl emailovou komunikaci s prodejcem a domluvili se na osobní schůzce v Praze, na kterou se dostavil. Protože schůzka proběhla již za tmy, nevšiml si poškození, vady objevil až druhý den ráno. Kočárek měl poškrábanou a lehce vyšisovanou korbu. US se obrátil na naši poradnu s dotazem, jaké má možnosti dostat své peníze zpět.

Zakázka: Získat informace o možnosti kočárek vrátit prodejci a požadovat peníze zpět změnit dodavatele energií a získání vyúčtování zaplacených záloh.

Intervence:

Uživatel služby byl vyslechnut a byla zmapována celí situace. US informován, že u zboží zakoupeného přes internetový bazar se nevztahuje 14 denní lhůta na vrácení peněz bez udání důvodu. Nebyla sepsána ani kupní smlouva, tudíž se nelze odkázat na její ustanovení. Doporučeno kontaktovat prodejce s tím, že kočárek má vady, kterému mu při prodeji nebyly sděleny a požaduje vrácení peněz.

Možnosti:

- Obrátit se na prodejce s dotazem, jak bude situaci řešit.
- Obrátit se na prodejce s požadavkem na vrácení peněz.

Řešení:

US napíše email prodejci s požadavkem na vrácení peněz.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátil.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb.

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: Reklamace, obuv

Výchozí situace:

Do OPS v Jičíně se dostavil muž, který si zakoupil pracovní boty, u kterých po půl roce používání došlo k poškození podrážky. US boty reklamoval, což mu bylo zamítnuto. Obrátil se i na ČOI a bylo mu sděleno, že si má nechat vypracovat znalecký posudek. Znalec sdělil, že se nejedná o pracovní obuv, ale o vycházkovou a posudek takto vypracoval. Prodejce se ale brání, že obuv není vycházková a posudek neuznal.

Zakázka: Získat informace o reklamaci obuvi.

Intervence:

US bylo sděleno, že pokud by obuv byla prodávána jako pracovní, musela by splňovat podmínky pro certifikaci a tento certifikát by měl prodejce s obuví předávat kupujícímu, nebo alespoň by ho měl na žádost vydat. Protože již tuto obuv na svých stránkách neprodává, je důležité, co je uvedeno na nákupním dokladu. Pokud by bylo obecně uvedeno, že se jedná o obuv, posudek by byl správný a US by se tak mohl domáhat vrácení peněz.

US také sděleno, že pokud nedojde k dobrovolnému plnění, bude se muset obrátit na soud ohledně náhrady škody.

Možnosti:

- Uživateli služby si zjistí, co bylo uvedeno na prodejním dokladu.
- Uživatel služby kontaktuje opět prodejce.
- Uživatel služby opětovně kontaktuje ČOI.
- Podat žalobu k soudu ohledně náhrady škody.

Řešení:

- Uživatel služby se pokusí kontaktovat prodejce a případně se obrátí na ČOI.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátil.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: zájezd, zranění na dovolené, práva a povinnosti delegáta, vymáhání práv spotřebitele, podmínky smlouvy

Výchozí situace:

Do OPS v Jičíně se dostavila žena, která byla na zahraniční dovolené a její dcera se zranila na vodní skluzavce u bazénu. Požádala o pomoc delegáta, ale ten se o situaci nezajímal a nechtěl s ní ani komunikovat. Klientka se domnívá, že svým chováním porušil své povinnosti.

Zakázka: Získat informace o podmínkách jak postupovat při pochybnostech o práci delegáta a zda cestovní kancelář neporušila obchodní podmínky.

Intervence:

Klientka byla seznámena s povinnostmi delegáta v rámci zájezdu i v souvislosti s plněním povinností cestovní kanceláře. Bylo vysvětleno, jak může postupovat při komunikaci s cestovní kanceláří.

Možnosti:

- s klientkou bylo řešeno, jaké povinnosti má cestovní kancelář vůči ní (celkově klientům)
- dále bylo vysvětleno, jaké jsou povinnosti delegáta při uskutečnění zájezdu
- dále bylo vysvětleno, jakým způsobem je možné dál situaci řešit a komunikovat s cestovní kanceláří (podání stížnosti – kam, dokdy a jakým způsobem)

Řešení:

- podat stížnost na činnost delegáta u cestovní kanceláře
- uplatnit plnění pojištění
- zvážit možnost podat stížnost u kontrolních orgánů

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátila.

Citované zdroje:

Občanský zákoník