

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2022

Klíčová slova:

- Senior, autobaterie, Výzva, podnět k ČOI

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále jen „US“) je muž, senior, který se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátil s tím, že by potřeboval vědět, zda má zaslat dopis majiteli autoservisu poté, co zatěžkávací zkoušky baterie ukázaly, že autobaterie je v pořádku
- US si vloni v září koupil novou autobaterii. Autobaterie vydržela jen chvíli, a tak US kontaktoval autoservis, aby se na baterii podívali
- V autoservise bylo US sděleno, že autobaterie je špatná a je nutné, aby si US koupil autobaterii novou. US bylo nabídnuto, že autobaterii si může zakoupit přímo v autoservisu
- US nabídku odmítl a kontaktoval svého známého, u kterého si koupil novou autobaterii. S novou autobaterií se US vrátil do autoservisu a požadoval výměnu baterie a dále požadoval, aby mu byla špatná autobaterie navrácena
- Se starou autobaterií se US obrátil na svého známého, u kterého zakoupil novou autobaterii a požádal ho, aby se na starou baterii podíval
- Známý US sdělil, že autobaterie je funkční a lze ji nabít. US se proto znovu obrátil na příslušný autoservis a dožadoval se zatěžkávacích testů, které by podložili tvrzení autoservisu, že baterie byla skutečně špatná. V autoservisu US sdělili, že výsledky zatěžkávacích zkoušek ztratili
- US znovu kontaktoval známého, u kterého autobaterii kupoval a který US sdělil, že stará autobaterie je v pořádku, aby starou autobaterii zaslal do výrobního závodu na zátěžové testy
- Výrobní závod zaslal US výsledky zatěžkávacích zkoušek, které prokázaly, že autobaterie je zcela funkční. US měl s sebou na konzultaci výsledky zátěžových testů a reklamační protokol

Popis problému:

- Autoservis tvrdil US, že autobaterie je nefunkční, bohužel však pro toto tvrzení neměl žádné podklady.

Zakázka:

- *US chce zaslat majiteli autoservisu dopis, aby doložili zatěžkávací zkoušky, na základě, kterých bylo vyhodnoceno, že autobaterie je nefunkční a US si musel zakoupit novou autobaterii.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně s US hovoří o obsahu dopisu, který chce zaslat majiteli autoservisu
- Poradkyně informuje US o ustanovení § 5 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Poradkyně sepsala pro US Výzvu o prokázání špatného stavu autobaterie adresovanou panu majiteli autoservisu. Poradce do Výzvy dále dopsala přílohy dokumentů, které US měl s sebou. Poradkyně pořídila pro US kopie dokumentů, které US pošle společně s Výzvou autoservisu. US Výzvu přečetl a s jejím obsahem souhlasil.
- US je senior a informace ohledně Výzvy a způsobu odeslání Výzvy + přílohy dokumentů potřeboval vysvětlit vícekrát. Poradkyně společně s US roztřídila a založila do jedné eurofólie dokumenty, které US odešle autoservisu – poradkyně eurofólii pro US nadepsala, aby se US v eurofóliích vyznal a do druhé eurofólie založila dokumenty, které si US nechá
- US byla dále doporučeno, aby Výzvu společně s přílohami zaslal poštou doporučeně. US Výzvu podepsal ještě na konzultaci, aby ji měl připravenou k odeslání
- US se dotazuje, co se bude dít v případě, že majitel autoservisu nevyhoví požadavkům US. Poradkyně US sdělila, že v takovém případě může US podat podnět ke kontrole na ČOI. Poradkyně nabídla US pomoc se sepsáním a odesláním podnětu na ČOI – US sděluje, že pokud bude potřeba znovu se obrátí na OP

Prognóza:

- US získal sepsanou Výzvu o prokázání špatného stavu autobaterie.
- V případě, že majitel autoservisu US nevyhoví, US podá podnět ke kontrole na ČOI. S podáním podnětu ke kontrole na ČOI pomůže US OP

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- ČOI