**ID: 13545**

Datum přijetí: 21. 6. 2018

Pohlaví: muž

Rok narození: 1980

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | Cíl spolupráce: Je možno použít k reklamaci mít pouze záruční list, bez originálního dokladu o koupi? |
| Název | Reklamace |
| Typ zakázky | 12.2. Ochrana spotřebitele - Vymáhání práv spotřebitele |
| Začátek | 21.06.2018 |
| Soukromá | Ne |
|  |  |
| Funkce | SP - Hradec Králové |
|  | |
| Nepříznivá situace: US se dotazuje, zda mu k reklamaci postačí mít pouze záruční list. | | |
|  | |  |

**21.06.2018**  **e-mail** (0:30)

Dobrý den pane Kohoutku,  
  
z Vašeho dotazu vyplývá, že se ptáte na to, zda můžete využít pouze záruční list k uplatnění reklamace.   
  
Ano, v případě, že nemáte originální doklad o koupi, nejedná se o situaci, která by bylo v rozporu se zákonem. Pro reklamaci můžete využít jakýkoliv doklad, který dokládá, že jste věc zakoupil od daného prodejce. K prokázání může sloužit výpis z účtu o provedené transakci, faktura, pokladní doklad, záruční list, svědecká výpověď osoby, která byla při nákupu přítomna či e-mailová komunikace, která prokazuje objednávku a další.  
  
Pokud by prodávající po spotřebiteli vyžadoval originální doklad o koupi, kterým by podmiňoval uplatnění reklamace, jednal by v rozporu se zákonem.  
  
Cíl spolupráce splněn. IP naplněn.

**ID: 14732**

Datum přijetí: 27. 11. 2018

Pohlaví: žena

Rok narození: 1959

Nepříznivá situace:

**ZoS je v nepříznivé životní situaci protože**: má problémy s mnoha věcmi, říká že je velice ovlivnitelná. Všichni ji mohou podvést - advokáti, realitní makléři, prodejci (všichni jsou to šmejdi, takto je ZoS oslovuje).

**ZoS očekává** informace o podmínkách jak se bránit šmejdům.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Cíl spolupráce**: získat infroamce jak se bránit proti šmejdům. |
| Název | chování šmejdů |
| Typ zakázky | 12.3. Ochrana spotřebitele - Ostatní |
| Začátek | 27.11.2018 |
| Soukromá | Ne |
| Funkce | SP - Hradec Králové |
|  | |
|  | | |
|  | |  |

**27.11.2018**  **telefon** (0:35)   
S US byla zmapována situace.  
US bylo vysvětlováno, jaké jsou podmínky pro poskytování služeb advokáty, realitními makléři. Bylo zdůrazněno, že je vždy důležité na čem se s nimi domluví. US říká, že si do smluv nic nedali nebo ji prostě podvedli. Během telefonické konzultace, byla US uklidňována a byly reflektovány její negativní pocity ze spolupráce s různými advokáty. US požaduje seznam advokátů, kteří by jí nepodvedli. US bylo vysvětleno, že není možné jí napsat, který advokát je dobrý a který ne. Poradna by jí mohla předat seznam místních a pak by záleželo na US pro kterého advokáta se rozhodne, popřípadě by mohla využít seznam advokátů na české advokátní komoře.   
  
S US byla řešena otázka možnosti stěžovat si na advokáty a realitní makléře, s US byla reflektována její očekávání od těchto lidí s tím na čem se s nimi domluvila, jaké služby si bude objednávat apod. Zároveň bylo vysvětleno, jak je možné řešit případné zastoupení, např.: zastoupení členem rodiny nebo spolehlivým přítelem.   
  
US toto odmítá, protože její rodina se na ni vykašlala - dle slov US. Znovu byla emočně podpořena a byly reflektovány její pocity. Vzhledem k situaci byly předány kontakty na českou advokátní komoru a také bylo vysvětleno, jak může najít recenze na služby advokátů, realitních makléřů či jiných podobných osob. Zároveň byly předány kontakty na občanské poradny v Praze, kde by jí mohlo být poskytnuto další poradenství  
  
Plán byl revidován, cíl splněn, IP ukončen.