

Kazuistika č. 1 (Respondeo 2020)

Klíčová slova:
vícenáklady

Popis problému – zakázka:

Klientka je seniorka, bydlí sama ve starším rodinném domku. Nechala si vyměnit okno/dveře do zahrady – při objednávce se s obchodním zástupcem domluvila na určitém rozměru, při zaměřování jí však pracovník firmy doporučil jiný rozměr okna (větší), který si klientka nakonec objednala. Zednické práce si nenasmulovala, ty si zajistila u místního řemeslníka. Při bourání otvoru pro okno se zjistilo, že je dům stavěn ze škvárových tvárníc a stěna se podél otvoru začala drolit a opadávat. Klientka následně musela nechat stěnu zpevnit a udělat překlad nad oknem, což pro ni znamenalo vícenáklady 27 000 Kč. Zjistila také, že jí nebylo nabídnuto kování se zamykací klikou, o které měla zájem, a nyní už výměna není možná. Tím se dostala do platební neschopnosti a nebyla schopná uhradit fakturu za okno; žádala prodejce o odložení platby nebo splátkový kalendář, ale nebylo jí vyhověno.

Klientka se domnívá, že byla ke změně rozměru zmanipulována a také že jí příslušné kování nebylo nabídnuto záměrně. Cítí se být celou záležitostí poškozená.

Intervence:

Poradenský rozhovor, ověřování informací

Možnosti řešení:

S klientkou byla záležitost prokonzultována a zmapována a byly prostudovány smlouva a obchodní podmínky, které má k dispozici. Z nich hned na několika místech vyplývá, že zhotovitel neodpovídá za závady, které vzniknou při bouracích pracích a nemá odpovědnost za vícenáklady s tím spojené. Klientka ještě vstoupila s prodejcem oken v jednání a zaslala reklamaci oken – byla poučená o tom, že se v jejím případě nejednalo o vadu výrobku, ale spíše o nevhodně doporučený výrobek. Součástí služeb/smluvních podmínek však nebylo poradenství.

Co se týče částky na uhrazení, pokud by klientka nebyla při jednání úspěšná, očekává, že jí bude během 2 měsíců vyplacena pojistka, z níž by mohla uvedené zaplatit.

Prognóza:

S ohledem na to, jak jsou sjednány obchodní podmínky, lze očekávat, že klientka spíše úspěšná nebude.

Zpětná vazba:

Klientka poděkovala za službu.

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Kazuistika č. 2 (Respondeo 2020)

Klíčová slova:

zájezd

Popis problému – zakázka:

Klient si na jaře letošního roku si objednal zájezd do zahraničí, klient má však obavy spojené s epidemií koronaviru a nechce se zájezdu zúčastnit. Chtěl odstoupit od smlouvy a v tomto duchu začal jednat s cestovní kanceláří, ale tato chce po něm zaplatit stornopoplatek ve výši 10 % z ceny zájezdu. Klient s tím nesouhlasí a neví, na co má v souvislosti se zájezdem ve světle koronavirové legislativy právo. Součástí sjednaných služeb k zájezdu bylo cestovní pojištění. Zájezd se má konat od 1. 9. 2020

Intervence:

Poradenský rozhovor, ověřování informací

Možnosti řešení:

S klientem byla záležitost prokonzultována a byly zmapovány kroky, které pro řešení podnikl. Současná legislativa upravuje zájezd a odstoupení od smlouvy tak, že pokud se zájezd koná a klient od smlouvy odstoupí, musí zaplatit stornopoplatek, ale má právo do 3 měsíců požádat cestovní kancelář o poukaz na 10% slevu ze stornopoplatku. Na voucher by měl klient právo v případě zrušeného zájezdu, a navíc zájezd se měl konat až po lhůtě určené zákonem. Klient může každopádně ještě zkusit o věci jednat a pokusit se vyjednat např. nabídku jiného zájezdu apod.

Cestovní pojištění nemá na celou věc vliv.

Prognóza:

Klient pravděpodobně bude muset zaplatit stornopoplatek, pokud odstoupí od smlouvy; je však možné, že se mu podaří vyjednat např. jiný zájezd.

Zpětná vazba:

Klient poděkoval za poskytnutou službu.

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Kazuistika č. 3 (Respondeo 2020)

Klíčová slova:

reklamace, reklamační lhůta

Popis problému – zakázka:

Klient si v OBI Prosek začátkem září zakoupil samonosnou posuvnou bránu. Bránu si sestavil dle návodu, jelikož OBI nemá k dispozici žádného odborníka, který by bránu sestavoval. Po sestavení klient zjistil, že je brána prohnutá a vyskakuje z kolejnice. Přivolal si proto sám odborníka, kterého si vyhledal a ten mu sdělil, že bránu nejde seřídít, jelikož tam jsou 3 následující problémy: 1. Jak se brána svařovala, tak ji sváry prohuly a poté bránu nikdo nenarovnal. 2. Mezera v profilu je 66mm a kolečka mají průměr 60mm, tím vzniká velká mezera a brána bude přeskakovat neustále (správně má být vůle max. 1mm mezi profilem a kolečkem). 3. Na konci profilu kde jezdí brána je mezera ze svařování, takže brána bude přeskakovat pořád a nejde s tím nic udělat. Klient tedy vše nafotil a natočil a 3.10.2020 podal v OBI reklamaci. Po týdnu OBI chtělo poslat ještě pár fotek a pracovnice OBI odkázala klienta, ať řeší reklamaci s výrobcem z Polska, což klient odmítl, jelikož bránu zakoupil v OBI, ne v Polsku. Od 14.10.2020 se již nikdo neozval. Klient 3.11.2020 zjistil, že již uplynula lhůta 30 dnů od podání reklamace a klientovi stále nedošlo žádné vyjádření o reklamaci zboží. Klient 4.11.2020 zaslal emailem, že odstupuje od smlouvy a chce vrátit peníze, jelikož nebyla splněna reklamační lhůta a na prodloužení se s pracovníci OBI nedomlouval. Nikdo na tento e-mail nereagoval. Klient se tedy chtěl informovat, jak má v této záležitosti dále postupovat a jaká má práva jako spotřebitel.

Intervence:

Poradenský rozhovor, ověřování informací

Možnosti řešení:

S klientem byla záležitost konzultována a zmapována. Klient má mít nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz případně výměnu za nový kus, jelikož nebyla dodržena reklamační lhůta. Klient by mohl také uplatnit reklamaci do 6 měsíců od zakoupení, kde se vada věci považuje, jako vadná již při převzetí. V tomto případě má klient také nárok na odstoupení od smlouvy. Pokud by společnost OBI nereagovala a odmítala se mu vyplatit peníze, může klient zaslat předžalobní výzvu a poté se případně obrátit přímo na soud. Pokud by se klient nechtěl vydat soudní cestou, může se obrátit na ČOI.

Prognóza:

Vzhledem k tomu, že prodávající nedodržel 30 denní reklamační lhůtu, má dle zákona klient nárok na odstoupení od smlouvy. Vyřízení reklamace brány by mělo být tedy úspěšné.

Zpětná vazba:

Klient poděkoval za službu a v případě potřeby se na naši poradnu opět obrátí.

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, dTest