

Kazuistika

Spotřebitelská problematika

Občanská poradna Vsetín

klíčová slova: spotřebitelé, reklamace

Výchozí situace: Žena, 70 let. Před nedávnem zakoupil její syn ojetý automobil v bazaru, který potřebuje právě i pro svou matku. Automobil vykazuje znaky nějaké závady, autobazar však na synovy hovory nijak nereaguje a situaci řešit nechce.

Popis problému: S automobilem ani ne po dvou měsících začaly být potíže. Syn do autobazaru volal, ale nijak nepořídil, protože autobazar situaci odmítá řešit. Uživatelka na konzultaci nepřinesla smlouvu a ani přesně neví, jak to vše bylo, ale v minulosti už poradnu navštívila a byla dle svých slov velmi spokojená. Nyní se synem nevěděli, na koho se obrátit, protože se cítí podvedeni, a tak přišla znovu do naší poradny. Chtěla by vědět jaká jsou nyní jejich práva, případně jak by mohli v této situaci postupovat.

Možnosti řešení:

- 1) Dohodnout se s autobazarem písemně na řešení reklamace.
- 2) Potvrdit závadu v některém z autorizovaných servisů a poté vymáhat svá práva po autobazaru.
- 3) Pokud nebude autobazar za žádných okolností spolupracovat, obrátit se na ČOI, s mimosoudním vypořádáním sporu
- 4) Pokud nebude autobazar za žádných okolností spolupracovat, obrátit se na soud.

Intervence:

Uživatelka popsala poradkyni svou situaci a následně ji společně projednaly. Poradkyně uživatelce položila několik doplňujících otázek, aby se v situaci co nejvíce zorientovala. Následně vysvětlila uživatelce, že zákon na ochranu spotřebitele ukládá, pravdivě informovat o stavu vozidla. Autobazar by měl tedy srozumitelně a jasně informovat kupujícího o tom, v jakém stavu ojetý vůz je a jaké konkrétní vady se na něm vyskytují. Pokud jsou navíc zákazníkovi sdělovány informace o tom, že je vozidlo naprosto v pořádku, tak to lze v situaci, kdy tomu tak není, vyhodnotit jako nekalou obchodní praktiku. Následně poradkyně uživatelce vyhledala paragrafy, neboť uživatelka chtěla mít v ruce nějaké přesné znění zákona, v nichž je uvedeno mj. že pokud se vada projeví v průběhu šesti měsíců od převzetí věci, má se podle občanského zákoníku za to, že věc byla vadná již při převzetí. Společně projednaly, co to pro ně v jejich situaci znamená. Uživatelce bylo doporučeno s autobazarem komunikovat výhradně písemně a v některém z autorizovaných servisů si nechat auto zkontrolovat, aby měli vadu potvrzenou. Dále bylo projednáno, co by bylo vhodné dělat v případě, že autobazar reklamaci zamítne a jaké jsou lhůty. Byly projednány varianty pro případ, že se s autobazarem nedohodnou. Uživatelka byla rovněž informována o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů (ADR) v rámci ČOI. Uživatelka poradkyni požádala o to, zda by v případě potřeby nemohla pomoci se sepsáním dopisu pro autobazar. Poradkyně se s uživatelkou dohodla, že jí informace předá v tištěné podobě i pro syna, společně vše proberou

a pokud se rozhodnou, že budou chtít pomoci s řešením, dostaví se znovu do poradny buď uživatka nebo oba. Pokud by přišla sama, bylo projednáno, co je třeba přinést, sebou za informace.

Zpětná vazba: Zpětnou vazbu zatím nemáme.

Kazuistika 2

Spotřebitelská problematika

Občanská poradna Vsetín

klíčová slova: spotřebitelé, reklamace

Výchozí situace: muž, 50 let, invalidní ve III. stupni s roztroušenou sklerózou. Uživatele oslovila společnost na výuku angličtiny online se zkušební verzí na 1 měsíc za 1 Kč.

Popis problému: Uživatel souhlasil se zkušební verzí na jeden měsíc za 1 Kč. Uvádí, že pro něj je nouzový stav a omezení vycházek psychicky složité. Žije sám a chtěl se tak nějak zabavit. Učit cizí jazyk se chtěl už od mládí, ale neměl k tomu prostor. Nabídka ho zaujala, že si aspoň vyzkouší, jestli by to zvládl. Zkoušel to asi 3x a ani jednou anglickému lektorovi nerozuměl a posoudil tedy, že to pro něj není a dál situaci neřešil. Asi za měsíc později mu společnost z karty, ze které zaplatil 1 Kč, strhla částku kolem 2 000 Kč. Uživatel se se společností hned spojil a ta mu oznámila, že se zkušební verzí na 1 měsíc se zavázal také ke koupi výuky na 2 roky za cenu cca 2 000 Kč za měsíc. Oznámila mu, že mu smlouvu a podmínky poslali na email a že měl zákonných 14 dní na odstoupení. Uživatel nechápe, jak mohl takto "naletět". Vůbec si nebyl vědom, co na stránkách odsouhlasuje. Nikdo ho o tom neinformoval. Zkoušel se se společností domluvit, ale ta od něj požaduje plné plnění, pokud odstoupí, max. mu sleví nějakou malou částku. Uživatel si to vzhledem k svému stavu a svým příjmům nemůže dovolit.

Možnosti řešení:

- 1) Uživatel bude pokračovat ve výuce po dobu 2 let a zaplatí 48 000 Kč.
- 2) Uživatel se rozhodne od smlouvy odstoupit a zaplatit sníženou částku cca 45 000 Kč.
- 3) Uživatel se rozhodne svoji situaci konzultovat, zda nedošlo k porušení jeho práv.

Intervence:

Uživatel poradkyni vysvětloval, jak se do situace dostal. Co předcházelo telefonátu od společnosti a jak se dostal do spojení s lektorem, který ho po telefonu naváděl, co má kde zaškrtnout a co a jak odsouhlasit. Pořád se bavili, jen o té zkušební verzi na 1 měsíc zdarma, což uživatel dokazuje e-mailovou komunikací se společností. Když mu byly za měsíc opět strženy peníze, zablokoval si kartu, aby mu tam již nic nestrhávali a začal vyjednávat se společností. Ta mu odeslala e-mail, kde prý potvrdil, že přímá smlouvu na 24 měsíců. Tato smlouva byla v obsahu potvrzujícího e-mailu, že společnost obdržela platbu 1 Kč a ať na tento e-mail neodpovídá. Uživatel také během původního hovoru, kde byl navigován společností,

zaškrtl, že souhlasí s 1 Kč, kde bylo malým dopsáno, že smlouva je na 24 měsíců. Uživatel tedy opravdu tento krok učinil, ačkoli si vůbec nebyl vědom, co potvrzuje. Uvádí, že ví, že naletěl a že teď neví co s tím. Poradkyně s uživatelem prošla jeho situaci. Vysvětlila mu, že takto opravdu podmínky přijal a že zablokováním karty jeho závazek nezmizí. Vysvětlila mu, jaké ochrany se mu jako spotřebiteli dostává ze zákona o ochraně spotřebitele a občanského zákoníku. Uživatel nebyl vůbec informován o tom, co si doopravdy kupuje a informace o odstoupení do 14 dní byla ve smlouvě uvedena, ale uživatel si vůbec nebyl vědom, že ji obdržel. Bohužel ji opravdu obdržel. Dále ho informovala o jeho právech vycházející ho z Občanského zákoníku, a že je zřejmé, že byl uveden v omyl. Společně pak prošli smlouvu a všeobecné obchodní podmínky a našli pasáž, na základě, které by mohl uživatel od smlouvy odstoupit. Domluvili se, že pro ještě větší ochranu uživatele zkusí oslovit online spotřebitelskou poradnu Dtest, aby jim jejich postup potvrdili. S tím, uživatel souhlasil. Napsal se tedy podnět na Dtest.

Zpětná vazba:

Dtest uživateli poradil na základě článku ve smlouvě odstoupit a uvedl, že mu to smlouva dovoluje. Není také vázán žádnou smluvní pokutou. S uživatelem jsme tedy sepsali odstoupení, které společnost odmítla akceptovat. Uživatel se rozhodl obrátit na Českou obchodní inspekci, kde jsme podali podnět, a společnost s uživatelem začala spolupracovat. Nedohodli se na odstoupení ale na zkrácené verzi kurzu, kterou uživatel zaplatí a vyjde ho to na cca 15 000 Kč a společnost kurz uzpůsobí uživateli. S tím uživatel souhlasí. Ví, že si to měl vše sám zkontrolovat, že naletěl, ale že se aspoň něco naučí.

Kazuistika

Spotřebitelská problematika

Občanská poradna Vsetín

klíčová slova: spotřebitelé, reklamace

Výchozí situace: muž, 68 let. Uživatel si koupil televizi. Po rozbalení zjistil, že má prasklý displej.

Popis problému: Uživatel po rozbalení zjistil, že televizor má prasklý displej. Šel televizor reklamovat. Během vyřizování reklamace ale neobdržel reklamační protokol ale doklad o převzetí věci k opravě. Všiml si toho až doma. Společnost mu pak sdělila, že opravit to by stálo stejně jako nová televize a zda uživatel chce, aby opravu provedli. Uživatel nechtěl platit opravu, když má nárok na novou. Neví, jak nyní postupovat.

Možnosti řešení:

- 1) Uživatel bude trvat na reklamaci televize.
- 2) Uživatel se rozhodne koupit si novou televizi.
- 3) Uživatel se rozhodne televizi opravit.

Intervence:

Poradkyně s uživatelem projednala jeho situaci. Vysvětlila obecně, jak měl prodejce podle zákona postupovat, co je to reklamace, jakým způsobem probíhá a dále mu vysvětlila jaké má práva z občanského zákona, tj. že projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla od počátku vadná. V takovém případě může zákazník požadovat i dodání nové věci bez vad. Pro prodejce to znamená, že pokud chce reklamaci zamítnout, musí toto zákonné tvrzení vyvrátit. Vyvrátit zákonnou domněnku odpovědnosti za vadu může prodávající například tím, že si nechá vadu odborně posoudit a spotřebiteli následně předloží vyjádření technika nebo nezávislého znalce. Bylo tak od společnosti neoprávněné, přijmout zboží k opravě. S uživatelem bylo tedy projednáno, jak by měl nyní postupovat a co by měl k reklamovanému zboží přiložit. Bylo jí sděleno, jak dlouho bude čekat na vyřízení reklamace a bylo dohodnuto, že pokud reklamace bude neúspěšná, obrátí se uživatel opět na poradnu.

Zpětná vazba: Uživatel zkoušel reklamaci uplatnit, ale prodejce mu reklamaci zamítl. Sepisujeme tedy výzvu pro prodejce o neoprávněnosti postupu a výzvou, aby se reklamací zabýval, jinak se uživatel obrátí na Českou obchodní inspekci.