

Kazuistika č.1
Centrum nové naděje, Občanská poradna, Frýdek-Místek, Palackého 129
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Smlouva o dodávce vitamínových doplňků, prodej přes telefon, odstoupení smlouvy,

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně + telefonicky

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: Centrum pečovatelské služby

Počet uskutečněných konzultací: 2

Výchozí situace:

Uživatelka navštívila poradnu, protože řešila situaci s dodavatelem věrnostního programu, kdy si telefonicky sjednala dodávku omega 3 kyselin (rybí tuk). Sama klientka uvedla, a omlouvala se za fakt, že prostě podlehla tlaku telefonické reklamy a to proto, že slabou vůlí a léčí se u psychiatra. Uživatelce se nabídka zamlouvala a přišel jí uvítací balíček daného produktu. Teď má strach, že jí to bude každý měsíc chodit do schránky za zhruba 500,-Kč a chce, aby už jí firma nic nezasílala. Bojí se sankce, a že bude mít dluh, „jak by to vypadalo“.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka přichází do poradny, protože neví, jak se má nyní zachovat, když už nechce daný produkt odebírat a zda je možné smlouvu na dodávku zboží zrušit-ukončit.

Intervence:

Sepsat formulář na ukončení věrnostního programu. Odstoupit v zákonné lhůtě od smlouvy.

Možnosti řešení:

Klientce navrženo vyplnění formuláře k ukončení věrnostního programu (pravidelného a opakovaného zasílání) a to dle § 1829 zákona 89/2012 Sb. Toto bylo s uživatelkou sepsáno, a ještě téhož dne odeslala poštovní přepravou. Pracovnice se také ujistila, že v případě další zásilky ve schránce, bude OP opět kontaktovat. Uživatelka již do poradny jen volala a sdělila, že už 6 týdnů nic nepřišlo, tedy, že je vše ok.

Prognóza:

Došlo k ukončení věrnostního programu a je jen otázkou, zda stejná firma bude opět telefonicky kontaktovat klientku s další možnou nabídkou, nebo i jiná firma, neboť klientka nezávládne díky svému onemocnění nabídku odmítnout.

Zpětná vazba:

Uživatelka poděkovala, nevěděla nic o poradnách a o tom, že je to bezplatně. Je hrdá, že se nebála do OP přijít a věc řešit (vysoký seniorský věk). Byla ráda za praktickou a rychlou pomoc.

Citované zdroje:

DAMKOVÁ, Martina *Zápisy ze setkání/konzultace s uživatelem*
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, §911.

Kazuistika č.2
Centrum nové naděje, Občanská poradna, Frýdek-Místek, Palackého 129
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: nákup v e-shopu (nákupní galerii), odstoupení od smlouvy

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: telefonicky

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: internet

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Uživatel se na poradnu obrátil telefonicky s tím, že nyní 2 týdny před Vánoci zakoupil pro svou manželku v e-shopu dárek. Když mu však obratem přišel potvrzovací email, uvedl e-shop, že dodávka zboží bude zhruba za 20 až 40 dní. Uživatel tedy věděl, že do Vánoc se dodávka zboží pravděpodobně nestihne a vůbec nevěděl, co dělat. Sdělil však, že již zboží nechce, chce to prostě nějak zrušit.

Popis problému – zakázka:

Uživatel chce zrušit objednávku zboží, když dodací lhůta jej zaskočila (všeobecné podmínky e-shopu si nečetl).

Intervence:

Sociální pracovnice nejprve poptávala informaci, ze kterého konkrétního e-shopu si vlastně klient zboží objednal. SP zjišťuje, že je to tzv.: „nákupní galerie“, proto je doba dodávky zboží tak dlouhá – přeprodej zboží. Nákupní galerie však má přímo na webu formulář na odstoupení od smlouvy. Informuji jej o zákonné lhůtě 14 dní, kdy je možno od smlouvy odstoupit. Klient sice nahlas uvažuje, že by měl rád právníka, avšak když formulář vidí i na svém PC, mění názor. Společně dokument procházíme a klient vyplňuje základní údaje o uzavřené smlouvě a vyjadřuje svou vůli od ní odstoupit. Vše ihned během hovoru odesílá. Uvedl, že se pěkně „napálil“ a SP jen dodává, že e-shopů je hodně a skutečně málokdo si nejprve přečte obchodní podmínky, aby věděl, za jakých podmínek bude zboží dodáno.

Možnosti řešení:

Odstoupení od kupní smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy (zaslání objednávky). Podat podnět na ČOI za porušování zákona (pokud by k odstoupení nedošlo).

Prognóza:

S ohledem na velkou nákupní galerii a téměř nulové negativní recenze (naopak více pozitivních), lze očekávat, že firma odstoupení od smlouvy provede. Pokud ne, má klient možnost obrátit se na ČOI.

Zpětná vazba:

Uživatel velmi poděkoval, byl srozuměn s tím, jak a proč odstupovat od smlouvy, s přihlédnutím ke lhůtám. Je rád, že se z toho poučil.

Citované zdroje:

DAMKOVÁ, Martina *Zápis ze setkání/konzultace s uživatelem.*
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, §911.

Kazuistika č.3
Centrum nové naděje, Občanská poradna, Frýdek-Místek, Palackého 129

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: právo na vrácení zálohy při zrušení zájezdu (coronavirus), Lex Voucher 185/2020 Sb., nevyplacená záloha

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně + telefonicky

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: Zpravodaj Frýdku-Místku

Počet uskutečněných konzultací: 2

Výchozí situace:

Na OP se obrátila žena, která si v lednu 2020 objednala zájezd s kamarádkou do Turecka za zhruba 24.000,-Kč. Zájezd samotný se měl uskutečnit v červnu 2020. Byl však zrušen a uživatelce byl v souladu se zákonem vydaným na ochranu cestovních kanceláří v období pandemie koronaviru, zaslán poukaz – voucher na zájezd. Jelikož je uživatelka starší 65 let, v souladu se zákonem tento voucher odmítla. CK toto odmítnutí akceptovala, peníze však klientka ani po 2 měsících neobdržela. Volala do CK a tam jí sdělili, že je CK v moratoriu a má odklad dluhů o 3 měsíce. Už je to další 2 měsíce a klientka neví, co dále dělat.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka chce vrátit finanční zálohu za zrušený zájezd.

Intervence:

Uživatelce bylo sděleno, že nejprve je možné si podat stížnost pro porušení zákona č. 185/2020 a stížnost s ní byla ihned sepsána. Poté byl zvolen další postup, a to mimosoudní řešení sporů či podnět na ČOI.

Možnosti řešení:

Podat stížnost na CK pro porušení zákona č. 185/2020 a případně věc řešit mimosoudně, nebo podat podnět na ČOI za porušování zákona.

Prognóza:

S ohledem na pojištění CK a také na fakt, že se jedná o nízkou zálohu, kdy obě strany chrání zákon, je prognóza dobrá. Jde především o to, kdy bude mít CK dostatečné prostředky, neboť zájezd se rušily stovky. Možná bude chvíli trvat, než jí zálohu skutečně zašlou zpět.

Zpětná vazba:

Uživatelka se následně dostavila na další schůzku, kde velmi děkovala, že postup byl účinný a CK jí již celou zálohu poslala na účet.

Citované zdroje:

KNIEZKOVÁ, Petra *Zápisy ze setkání/konzultace s uživatelem.*
Zákon č. 185/2020 Sb., Lex Voucher.