

KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2020

1.

Datum: 11.2.2020

Žena, 70 let

Havířov; číslo záznamového archu 73/2020

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

Formulář k reklamaci REGIO JET

Způsob kontaktu: osobní konzultace

Úroveň služby: informace

Zájemkyni o službu byly předány základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby:

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

Charakteristika situace z pohledu zájemkyně o službu

Zájemkyně o službu měla zaplacený určitý druh služeb v Regio Jetu. Její vagon vůbec nebyl v soupravě zařazen. Cestovala v nižším standardu. Chce zaplatit rozdíl v ceně. Měla příslib, že do 55 dnů bude mít peníze zpět, a ono nic, říká.

Nepříznivá sociální situace: Finanční ztráta.

Osobní cíl zájemkyně o službu

Jak mám reklamovat Regio Jet nevrácené peníze za rozdíl v poskytnutých službách?

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Příprava formuláře k reklamaci.

Poskytnutí informací k postupu, jak reklamovat nedodané služby ze strany Regio Jetu.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemkyní na zakázku:

Poskytnutí informací k postupu, jak reklamovat nedodané služby ze strany Regio Jetu.

Poskytnuté informace-průběh konzultace:

Poradce poskytnul uživatelce služby spotřebitelské informace.

Poradce představil informace z webových stránek Regio Jetu.

Podářilo se vyhledat vhodný formulář, který si uživatelka služby dokázala vyplnit s pomocí poradce.

Uživatelka služby zašle reklamační formulář Zákaznickému centru dopravy do Brna.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatelka služby pořídila při konzultaci v OP se svým problémem. Dozvěděla se, jak postoupit s reklamací. Zakázce bylo vyhověno a dopad na sociální situaci hodnotíme kladně.

KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2020

2.

Datum: 1.4.2020

Žena, 30 let

Havířov; číslo záznamového archu 134/2020

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

dTest

Způsob kontaktu: telefonická konzultace

Úroveň služby: informace

Zájemkyni o službu byly při telefonické konzultaci sděleny základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby:

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

Charakteristika situace z pohledu zájemkyně o službu

Zájemkyně o službu říká, že čekala dodání zboží po internetu. A nic. Teď už jí jen zajímá, co má udělat, aby si něčí podlost nenechala líbit.

Nepříznivá sociální situace

Nebylo dodáno zaplacené zboží.

Osobní cíl zájemkyně o službu

Herní konzole jsem se nedočkala, chci odstoupit od smlouvy, řekněte mi jak.

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí informace o odstoupení od smlouvy uzavřené přes internet.

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Seznámení se s legislativou NOZ k problematice.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemkyní na zakázku:

Poskytnutí informace o odstoupení od smlouvy uzavřené přes internet.

Poskytnuté informace-průběh konzultace:

Poradce si vyhledal informace na stránkách dTestu a ty využil při telefonické konzultaci.

Spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit bez jakékoli sankce a bez udání důvodu do 14 dnů od převzetí zboží. Tím spíše by tak mohl učinit ještě před jeho převzetím (pozor ale na výjimky). Není-li dodávka zatím kompletní, lhůta pro odstoupení běží až od převzetí poslední dodávky – to není případ uživatelky služby.

Při odstoupení před převzetím je nutné to prodejci co nejdříve oznámit, aby zboží nejlépe vůbec nezasílal. Rozhodně nedoporučujeme nečinnost a následnou ignoraci zaslané zásilky, je totiž povinností spotřebitele zboží převzít.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatelka služby opakuje, že je rozhodnuta odstoupit od smlouvy. Děkuje za informace, které jsou využitelné, jak potvrzuje poradci. Zakázku máme ukončenu.

Konzultace proběhla v době nouzového stavu.

KAZUISTIKA PRO ÚČELY PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2020

3.

Datum: 3.4. 2020

Muž, 36 let

Havířov; číslo záznamového archu 136/2020

1 spotřebitelský dotaz

Zdroj informací:

dTest

Způsob kontaktu: Telefonická konzultace

Úroveň služby: informace

Zájemci o službu byly sděleny základní informace o OP při telefonické konzultaci

a byl seznámen s podmínkami poskytování služby:

- *Uzavření smlouvy- každá zakázka má své číslo*
- *Vedení dokumentace*
- *Ukončení služby*
- *Stížnosti*

Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu

Zájemce o službu říká, že udělal objednávku zboží na internetu. Doposud mu žádné zboží nepřišlo, i když ho má řádně zaplacené, stále mu chodí SMS, aby peníze uhradil. Když jim napíše, že byly uhrazené k 30.3.2020 nereagují, poslal i potvrzení o své platbě, opět nereagují.

Nepříznivá sociální situace: Zaplacené zboží neobdržel.

Osobní cíl zájemce o službu

Jak mám postupovat ve své situaci s nedodaným zbožím, které jsem zaplatil?

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Poskytnutí informace dle dTestu.

Informace o spotřebitelské poradně.

Informace k řešení problému s nedodaným zbožím.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:

Poskytnutí informace k řešení problému s nedodaným zbožím.

Poskytnuté informace-průběh konzultace:

Poradce při telefonické konzultaci sdělil uživateli služby, že prodávající má povinnost dodat zboží.

Pokud tak neučiní ve sjednaném termínu, ocitá se v prodlení.

Pokud doba dodání nebyla sjednána, může spotřebitel požadovat dodání zboží ihned. Prodávající je poté povinen splnit bez zbytečného odkladu, nejpozději by mělo být plněno do 30 dní. Jestliže zboží nedodá, upozorní spotřebitel prodávajícího, že nedodal zboží včas a poskytne prodávajícímu přiměřenou lhůtu k dodání zboží.

Pokud prodávající nedodá zboží ani ve lhůtě poskytnuté spotřebitelem, má spotřebitel nárok odstoupit od smlouvy dle § 1978 občanského zákoníku a žádat vrácení zaplacené peněžní částky. Oznámí-li uživatel služby prodávajícímu, že mu určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že mu ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od smlouvy odstoupil.

Odstoupením od smlouvy se smlouva ruší od počátku a strany si mají povinnost vrátit poskytnutá plnění. Uživateli tedy odstoupením od smlouvy vzniká nárok na vrácení zaplacené částky.

Nereaguje-li prodávající na zprávy, je vhodné zvolit komunikaci v písemné formě (doručeně, nejlépe s dodejkou).

V případě, že prodávající nevrátí uživateli služby peněžní prostředky ve stanovené lhůtě, je možné prodávajícího vyzvat k plnění tzv. předžalobní výzvou dle § 142a občanského soudního řádu.

Vyhodnocení zakázky:

Uživatel služby vyslechnul informace a řekl, že už opustí komunikaci textovými zprávami a podá dopis s dodejkou a pohrozí předžalobní výzvou, jak se dozvěděl z informací. Děkuje, ví, co potřebuje. Zakázku končíme s hodnocením zlepšené situace.