

## Projekt spotřebitelství

**Klíčová slova:** reklamace zboží, reklamační protokol, vydání zboží

**Výchozí situace:** Klientka se na poradnu obrací telefonicky. Klientka reklamovala obuv. Reklamace byla řádně přijata. Prodejce vyrozuměl klientku sms, že si může reklamované zboží na prodejně vyzvednout. Klientka však ztratila reklamační protokol a prodejce jí odmítá vydat zboží.

**Zakázka:** Získat informace, jak dále postupovat, aby dostala zpět své zboží.

**Intervence:** Klientce vysvětleno, že prodejce má u sebe kopii reklamačního protokolu, neměl by být problém na základě tohoto protokolu zboží vydat. Klientce sděleno, že prodejce je povinen vydat reklamované zboží spotřebiteli, nesmí spotřebitele ve svých právech omezovat (viz § 1814 a OZ). Klientce sděleno, ať použije veškeré dostupné důkazy k prokázání svého tvrzení a své nároku.

### Možnosti:

- jiným způsobem prokázat, že došlo k reklamaci zboží
- trvat na vydání zboží na základě kopie reklamačního protokolu, která má k dispozici prodejce
- zdůraznit povinnost prodejce dle zákona
- obrátit se na Českou obchodní inspekci

### Řešení:

- trvat na vydání zboží, na které má klientka dle zákona nárok
- využít všechny dostupné důkazy k prokázání, že u prodejce reklamovala zboží

**Prognóza:** Klientka bude trvat na vydání zboží, případně se obrátí na Českou obchodní inspekci.

**Zpětná vazba:** Poradenství bylo pro klientku dostačující, klient zatím poradnu znovu nekontaktoval.

**Citované zdroje:** občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele.

## Projekt spotřebitelství

### **Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, výpověď přihlášky aukce energií

**Výchozí situace:** Klient přichází do poradny osobně. Klient má několik dodavatelů energií, které postupně vypověděl. Domnívá se, že uzavření smluv neproběhlo korektním jednáním. Zároveň vypověděl přihlášku zprostředkovatele a odvolal plnou moc. Není si však jistý, zda byla odstoupení od smluv akceptována, stejně tak výpověď u zprostředkovatele. Má obavy, aby neplatil smluvní pokuty.

**Zakázka:** Získat informace, jak dále postupovat, aby měl jistotu, že smlouvy byly řádně vypovězeny a nehrozí smluvní pokuty.

**Intervence:** Klientovi sděleno, že je vhodné si odstoupení od smluv a výpověď vč. odvolání plné moci, ověřit. Klient seznámen se svými právy ohledně odstoupení od smlouvy. Klientovi předán vzor, který může použít, když bude chtít odstoupit od smlouvy, pokud mu bude vybrán nový dodavatel. Klient podpořen v jeho jednání, když se obrátil o radu na Českou obchodní inspekci a na Energetický regulační úřad.

### **Možnosti:**

- ověřit si platnost odstoupení od smluv u nových dodavatelů
- ověřit si platnost výpovědi u zprostředkovatele energií
- ověřit si platnost odvolání plné moci
- odstoupit od smlouvy s novým dodavatelem energií po zahájení dodávek
- předán leták „bezpečné otevírání“ – obrana proti prodejčům

### **řešení:**

- komunikovat s dodavatelem energií a se zprostředkovatelem energie – ujistit se, že akceptují odstoupení od smluv a výpověď přihlášky a odvolání plné moci
- zapamatovat si možnost odstoupení od smlouvy po zahájení dodávek
- být obezřetný při dalším podpisu smluv

**prognóza:** Klient si ověří odstoupení od smluv a výpověď přihlášky.

**zpětná vazba:** Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu nekontaktoval.

**Citované zdroje:** občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, energetický zákon

## Projekt spotřebitelství

**Klíčová slova:** jednání s dodavatelem energie, bezpečné otevírání – obrana proti prodejčům

**Výchozí situace:** Klientka se na poradnu obrací telefonicky. Klientka byla telefonicky oslovena dodavatelem energie a na základě telefonátu byla sjednána schůzka s obchodním zástupcem. Klientka byla přesvědčována, aby přešla k dodavateli energie, že případné potíže se smluvními pokutami vyplývající s odstoupením od stávajících dodavatelů, bude řešit nový dodavatel, že se nemá čeho obávat. Operátor nasliboval další možné výhody. Klientka souhlasila se schůzkou.

**Zakázka:** Získat informace, jak dále postupovat, zda se s obchodním zástupcem sejít a přijmout jeho lákavou nabídku.

**Intervence:** Klientce vysvětleno, že od smlouvy může dle zákona odstoupit i sama, aniž by platila smluvní pokutu, nepotřebuje pomoc jiného dodavatele energie. S klientkou probrány možnosti, jak řešit očekávanou schůzku s obchodním zástupcem. Klientce nabídnuty konkrétní opatření, jak nepodlehnout jednání obchodního zástupce. Klientka o sobě ví, že má potíže případné nabídky odmítnout, vždy ji přesvědčí. Klientce sděleno, že důležité je to, co je součástí smlouvy, ne to, co jí sdělí obchodní zástupce po telefonu nebo při osobní návštěvě.

### **Možnosti:**

- absolvovat schůzku s obchodním zástupcem a přijmout jeho nabídku/uzavřít smlouvu
- absolvovat schůzku s obchodním zástupcem a nepřijmout jeho nabídku/neuzavřít smlouvu
- neabsolvovat schůzku s obchodním zástupcem (zrušit schůzku, nepouštět obchodního zástupce do domácnosti, nebýt v domluvenou dobu doma)

### **řešení:**

- zvážit nabízené strategie jednání s obchodním prodejcem
- uvědomit si, jaké starosti bude mít s dalším odstoupením od smlouvy (již s tím má bohaté zkušenosti)

**prognóza:** Klientka nemá sílu zrušit schůzku po telefonu. Zváží jinou možnost řešení situace.

**zpětná vazba:** Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktovala. Poradnu však zkontaktuje v jiné zakázce, která se také týká dodavatelů energie.

**Citované zdroje:** občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, energetický zákon