

KAZUISTIKA Č. 1

Občanská poradna Hradec Králové
Československé armády 543
Hradec Králové 500 03

PROJEKT SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

Klíčová slova: reklamace zboží, reklamační protokol, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace

Uživatelka služby se obrátila na poradnu telefonicky. Reklamovala šaty, které jí obarvily spodní prádlo a novou kabelku, kterou si k novým šatům zakoupila. Nejdříve jí prodejce při převzetí zboží k reklamaci sdělil, že šatů prodali několik a nikdo s tím neměl problém a reklamaci bagatelizoval. Reklamace byla nakonec uznána a uživatelce služby byla vrácena kupní cena, prodejce ale odmítl řešit úhradu obarveného spodního prádla a kabelky.

Zakázka

Zjistit, jaké má US možnosti řešení náhrady za škody způsobené vadným zbožím.

Intervence

Uživatelka služby byla vyslechnuta a byla zmapována celá situace. US byla informována, že má právo po výrobci nebo dovozci vadného zboží požadovat náhradu poškozených věcí, ke kterému došlo během užívání. Prodejce je pak povinen tyto informace sdělit, nebo případně zajistit předání kontaktu.

Možnosti

- Zaslát prodejci fotografie s obarvenou kabelkou a spodním prádlem
- Zaslát prodejci písemnou žádost o sdělení výrobce nebo dovozce
- Obrátit se na ČOI pro mimosoudní řešení sporu

Řešení

- US se znovu pokusí kontaktovat prodejce a případně se obrátí na ČOI.

Zpětná vazba

Klientka nepodala OPS žádnou zpětnou vazbu

Citované zdroje

Občanský zákoník 89/2012 Sb.

KAZUISTIKA Č. 2

Občanská poradna Hradec Králové
Československé armády 543
Hradec Králové 500 03

PROJEKT SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy

Výchozí situace

Uživatel služby se na poradnu obrátil osobně. V rámci nabídky na aukci energií podepsal také smlouvu o energetickém poradenství. Dle ujednání ve smlouvě se uživatel služby zavázal hradit 500,- Kč měsíčně po dobu 8 let s tím, že smlouvu nelze vypovědět a za její nehrazení náleží prodejci sankce ve výši 10.000,- Kč. Uživatel služby si vůbec neuvědomuje, že by takovou smlouvu podepsal a také souhlasil s inkasními srážkami. Podpis na smlouvě je ale pravý.

Zakázka

Zjistit, jaké má US možnosti odstoupit od smlouvy bez hrazení sankce.

Intervence

Uživatel služby byl vyslechnut a byla zmapována celá situace. US byl informován, že bohužel takto sepsaná smlouva se zdá být nevypověditelná a jedná se o nový trik energo šmejdu k získání dalších financí. Po dohodě s US byl vznesen dotaz o možnosti odstoupení od smlouvy také na advokáta a ČOI. Jejich názory se značně rozcházel a postoj nebyl jednoznačný. Přesto US bylo doporučeno smlouvu vypovědět a nadále nehradit, protože i případná pokuta je nižší, než částka, kterou by za celé období uhradil. Vzhledem k informacím, které US k případu obdržel, by případný soudní spor měl také úspěšně vyhrát, protože v rámci poradenství nemůže docílit úspory vyšší, než je měsíční hrazená částka.

Možnosti

- Nadále hradit měsíční úhradu za sjednané služby.
- Odstoupit od smlouvy s rizikem případného soudního sporu.

Řešení

- US zváží možnosti a rozhodne se, zda smlouvy vypoví, nebo bude v hrazení nadále pokračovat.

Zpětná vazba

Klient nepodal OPS žádnou zpětnou vazbu

Citované zdroje

Občanský zákoník 89/2012 Sb.

KAZUISTIKA Č. 3

Občanská poradna Hradec Králové
Československé armády 543
Hradec Králové 500 03

PROJEKT SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

Klíčová slova: reklamacie zboží, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace

Uživatelka služby se na nás obrátila telefonicky s problémem ohledně problému s uznáním vady ojetého vozidla zakoupeného v autobazaru. Snažila se s prodejcem domluvit, ale prozatím marně. Dle prodejce prodané vozidlo bylo dle předávacího protokolu v odpovídajícím stavu a odmítli přistoupit na odstoupení od smlouvy pro vážné nebo skryté vady. Uživatelce služby přišel poštou velký technický průkaz, který jí nebyl při prodeji předán, zjistila, že udávané stáří vozidla neodpovídá údajům v technickém průkazu.

Zakázka

Zjistit, za US může odstoupit od smlouvy z důvodu chybně uvedenému stáří vozidla v inzerátu a na kupní smlouvě.

Intervence

Uživatelka služby byla vyslechnuta a byla zmapována celá situace. US byla informována, že v tomto případě má nárok od smlouvy odstoupit a žádat vrácení kupní ceny vozidla, podmínkou ale je vrácení vozidla v původním stavu. Vzhledem k tomu, že je u vozidla nutná oprava, doporučeno žádat slevu z ceny vozidla a upozornit, že při prodeji byla úmyslně nebo neúmyslně uvedena v omyl.

Možnosti

- Odstoupit od smlouvy
- Žádat přiměřenou slevu z kupní ceny vozidla
- Obrátit se na ČOI pro mimosoudní řešení sporu

Řešení

- US se znovu pokusí kontaktovat prodejce a případně se obrátí na ČOI.

Zpětná vazba

Klientka nepodala OPS žádnou zpětnou vazbu

Citované zdroje

Občanský zákoník 89/2012 Sb.