

Občanská poradna Jihlava, z. s.

Kasuistiky – Spotřebitelské poradenství

I.

Výchozí situace:

Uživatelka sociální služby (dále jen US) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla žena – 30 let. Situace byla řešena během 2 konzultací (1x návštěva, 1x email).

US se dohodla s řemeslníky na zhotovení instalací. US nyní dostala od zhotovitele přehled vynaložených financí (prací a materiálu). Cena je ale skoro dvojnásobná, než která byla dohodnutá předem. US již byla upozorněna, že musí zaplatit jinak dojde k prodlení a budou naskakovat úroky. US s touto cenou nesouhlasí.

1) Popis problému, zakázka:

Jak se mohu bránit?

Intervence:

- Pokud nebyla sepsána smlouva o díle bude zřejmě těžké se dohodnout.
- Absence této smlouvy znemožňuje jakkoli rozporovat kroky zhotovitele. I zhotovitel se ale vystavuje riziku zpochybnění prací a dalším komplikacím spojeným s provozem živnosti.
- Doporučeno kontaktovat ČOI, řeší spory mimosoudně, popřípadě dohoda stran. Materiál hrozí "zadržování" cizího majetku, bezdůvodné obohacení.

2) Popis problému, zakázka:

Smlouva o dílu

Intervence:

- US byla předána podrobná zákonná opora upravující tuto problematiku.

Zpětná vazba:

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

II.

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen US) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byl muž – 55 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US měl zakoupený zájezd u CK Firo Tour, zájezd byl ale z důvodu pandemie onemocnění covid 19 zrušen a US dostal od CK voucher. Voucher byl vystaven dle zákona č. 185/2020 Sb. Ve stanovené lhůtě (do 31.8.2021) nemohl voucher využít, protože zmíněná CK je od dubna 2021 v insolventi, nároky zákazníků přešly na pojišťovnu, u které byla CK pojištěna pro tyto případy. US s pojišťovnou komunikuje, požaduje uhradit částku, kterou nestihl využít formou voucheru.

1) Popis problému, zakázka:

Jak získat finanční prostředky od pojišťovny?

Intervence:

- S US byla řešena jeho aktuální situace-s pojišťovnou se spojil e-mailem, dle jeho sdělení toto řešil s kamarádem, který měl jet na zájezd s ním. Jeho kamarád pojišťovně doložil potřebné dokumenty i za US, pojišťovna ale uhradila finance pouze kamarádovi a US doporučila, aby své nároky řešil samostatně, ne přes kamaráda.
- US tedy pojišťovně doložil dokumenty, které považoval za potřebné k řešení této události-nebyl schopen říci, zda ho pojišťovna vyzvala k nějakému doplnění podkladů, či mu potvrdila, že je doloženo vše potřebné a případem se bude zabývat.
- US tedy doporučeno kontaktovat pojišťovnu opětovně-doporučeno zaslat na adresu pojišťovny doporučený dopis s požadavkem na úhradu financí, které si US nárokuje. Doporučeno v dopise popsat, co po pojišťovně žádá a na základě jaké události, aby bylo zřejmé, jakou pojistnou událost bude pojišťovna řešit.

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákon, vzor smluv a podání a ASPI

III.

Výchozí situace:

Uživatel sociálních služeb (dále jen US) se obrátil na Občanskou poradnu Jihlava, z. s. Uživatelem byl pán – 60 let. Situace uživatele byla řešena během 2 konzultace (2x návštěva).

US řeší situaci, kdy zakoupil ojetý vůz. Po několika dnech zjistil na vozidle několik závad. US neví jakým způsobem má v této věci postupovat.

1) Popis problému, zakázka:

Jak postupovat při reklamaci?

Intervence:

- US by měl nejdříve kontaktovat prodejce a oznámit mu, že věc hodlá reklamovat. Poté by mělo dojít k sepsání reklamačního protokolu. Následně by mělo dojít k samotné vyřízení reklamace.
- Pokud prodejce nebude chtít věc reklamovat, nezbyde US než si zajistit znalecký posudek, který prokáže, nebo vyvrátí vady. V případě že by ani v této fázi nechtěl prodejce závady uznat, nezbyvá než věc řešit v rámci žaloby.

2) Popis problému, zakázka

US nechal auto posoudit u jiné firmy. Zde mu zjistily jednu trvajících závadu.

Intervence:

- US kontaktuje prodejce a domluví se kde dojde k zhodnocení stavu automobilu a sepsání reklamačního protokolu.
- US počká na vyjádření prodejce k reklamaci. Pokud se bude jednat o vadu, na kterou nebyl upozorněn a nebyla uvedena v kupní smlouvě, může si US nárokovat opravu věci, popřípadě slevu.
- Pokud prodejce závadu neuzná, bude zapotřebí nechat udělat znalecký posudek. Následně se věc může podstoupit k soudnímu procesu.
- US byly předány kontakty na instituce zabývající se vymáháním práv spotřebitelů mimosoudně. US předány podklady a seznam právníků.

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI,