

KAZUISTIKA Č.1

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

Projekt Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: ojeté vozidlo, vada, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient se na poradnu osobně obrátil, aby svou situaci řešil na osobní konzultaci. Zakoupil v autobazaru ojeté vozidlo, avšak na vozidle se projevila vada. Klient vozidlo reklamoval u dotyčného autobazaru, uvažoval však i o odstoupení od kupní smlouvy.

Zakázka:

Znát postup reklamace ojetého vozidla, případně i pro odstoupení od kupní smlouvy.

Intervence:

Klientovi byly vysvětleny podmínky reklamace ojetého vozidla, jak je možné v tomto případě postupovat. Bylo mu vysvětleno, za jakých podmínek se vada na vozidle považuje za vadu skrytou. Byla s ním řešena povinnost prodávajícího nést náklady za opravu, a kdy se této povinnosti zproští. Dále byla s klientem řešena možnosti odstoupení od smlouvy.

Možnosti:

- Klientovi byly vysvětleny podmínky reklamace.
- Klient byl seznámen s těmi ustanoveními občanského zákoníku, které tyto situace řeší.
- Klient byl seznámen s možnostmi odstoupení od smlouvy.

Řešení:

- Konzultovat postup oprav s prodejcem.
- Trvat na svém právu z vadného plnění.
- Případně odstoupit od kupní smlouvy.

Prognóza:

Trváním na svých právech z vadného plnění by měl klient dosáhnout situace, kdy bude jeho vůz opraven.

Zpětná vazba:

Pro klienta bylo poradenství dostatečné, o další poradenství zatím neprojevil zájem.

Citované zdroje:

Občanský zákoník.

KAZUISTIKA Č.2

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

Projekt Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: e-shop, vrácení peněz, odstoupení od kupní smlouvy

Výchozí situace:

Klientka se na poradnu osobně obrátila, aby svou situaci řešila na osobní konzultaci. Objednala si zboží z e-shopu a zaplatila kartou předem. Následně jí přišlo potvrzení o platbě. Po uvedené době doručení (5-7 dní) zboží nedorazilo. Klientka později zjistila, že tato praxe je u této společnosti obvyklá. Společnost sídlí ve Německu a na e-shopu nejsou žádné kontaktní údaje. Lze zaslat pouze dotaz prostřednictvím formuláře, který je ovšem bez odezvy.

Zakázka:

Znát možnosti pro odstoupení od kupní smlouvy.

Intervence:

Klientka byla seznámena s možností odstoupení od kupní smlouvy podle občanského zákoníku. Klientce byla vysvětlena služba chargeback a byla odkázána na svou banku, aby zjistila, zda tuto možnost poskytuje. Vzhledem k tomu, že společnost sídlí v Německu, byla klientce představena možnost řešení její situace prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra.

Možnosti:

- Klientka byla seznámena s možností odstoupení od kupní smlouvy.
- Klientka byla seznámena s možností vrácení peněz od své banky.
- Klientka byla seznámena s možností řešit svou situaci prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra.

Řešení:

- Odstoupit od kupní smlouvy.
- Komunikace s bankou.
- Možnost obrátit se na Evropské spotřebitelské centrum.

Prognóza:

Odstoupením od kupní smlouvy, dále komunikací s bankou a Evropským spotřebitelským centrem, by mělo být dosaženo toho, aby klientka získala své finanční prostředky zpět.

Zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klientku dostačující a o další spolupráci prozatím neprojevila zájem.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, webové stránky Evropského spotřebitelského centra,
<https://evrozkyspotrebitel.cz/>.

KAZUISTIKA Č.3

Občanská poradna Jičín

17. listopadu 861

506 01 Jičín

Projekt Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva o dílo, vada, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient se obrátil na poradnu objednaním na osobní konzultaci, protože mu byla provedena rekonstrukce koupelny. Následně bylo zjištěno, že se drolí spáry z kachliček.

Zakázka:

Znát postup reklamace smlouvy o dílo, případně i pro odstoupení od smlouvy.

Intervence:

Klientovi byl vysvětlen rozdíl mezi kupní smlouvou a smlouvou o dílo. Klientovi byly vysvětleny možnosti uplatnění práv z vadného plnění podle občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele. Dále byla s klientem řešena možnost odstoupení od smlouvy. Klient byl podpořen v písemné komunikaci se zhotovitelem. Klient byl informován o možnosti obrátit se na Českou obchodní inspekci a spotřebitelskou poradnu D-test.

Možnosti:

- Klientovi byly vysvětleny podmínky reklamace.
- Klient byl seznámen s ustanoveními občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, které tyto situace řeší.
- Klient byl seznámen s možností odstoupení od smlouvy.
- Klientovi byl předán kontakt na Českou obchodní inspekci a spotřebitelskou poradnu D-test.

Řešení:

- Písemná komunikace se zhotovitelem.

- Trvat na svém právu z vadného plnění.
- Odstoupení od smlouvy.
- Možnost obrátit se na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Komunikací se zhotovitelem, případně za přispění České obchodní inspekce, by mělo být dosaženo uplatnění práv z vadného plnění.

Zpětná vazba:

Pro klienta bylo poradenství dostatečné, na poradnu se již dále neobrátil.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, webové stránky České obchodní inspekce (<https://www.coi.cz/>)