

Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: kupní smlouva uzavřená na dálku, reklamace

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klient si ani ne před 6 měsíci v internetovém obchodě koupil značkovou trekovou obuv za cca 2 500 Kč s podrážkou zn. Vibram, která předurčovala využitelnost bot i do náročného terénu. Už v této krátké době se na obou podrážkách objevily praskliny. Výrobek a vady vyfotil, popsal a poslal e-shopu elektronickou formou. Nenavrhoval způsob vyřízení reklamace. Prodejce jej poté vyzval k zaslání obuvi k vyřízení reklamace, což učinil. Po 3 týdnech klient kontaktoval prodejce emailem, jaký je stav věci a telefonicky mu bylo sděleno, že boty jsou opravené. Za několik dnů mu byly doručeny. Součástí zásilky nebyl žádný reklamační protokol. Z vizuální prohlídky však bylo jasné, že došlo k výměně celé podrážky, ale za takovou, která je jiné značky než původní Vibram, a tedy nesplňuje dané charakteristiky. Z trekové obuvi se stala vycházková, popřípadě pracovní obuv. Klient byl velmi nespokojený. Nikdo s ním tuto opravu nekonzultoval a chce vrátit celkovou kupní cenu. Boty těchto vlastností si koupit nechtěl.

Popis problému – zakázka:

Informovat se o postupu při nespokojenosti s provedenou opravou reklamovaného výrobku

Intervence:

Klient popsal celou situaci a dosavadní průběh jednání s prodávajícím. Byl pečlivě vyslechnut. Uživatel byl poradcem seznámen, jaké podmínky pro vyřízení reklamace právní normy prodejci ukládají, jaké jsou lhůty, postup, například povinnosti vystavit reklamační protokol, že kterého bude zřejmé, jak byla reklamaci vyřízena a co se s výrobkem vlastně událo.

Poradce informoval o povinnostech prodávajícího postupovat při opravě s odbornou péčí a tak, aby nebyl výrobkem vadou nebo opravou znehodnocen.

Klient byl informován o právu požadovat úhradu účelně vynaložených prostředků s uplatněním reklamace – tj. poštovného.

Společně jsme se domluvili na učinění prvního kroku v podobě písemného podání výtek prodejci a vyžádání vrácení kupní ceny. Poradce pomohl se sepsáním textu, který byl klientem odeslán emailovou cestou prodejci.

Klient byl informován o možnostech dalšího postupu, a to podání podnětu k ČOI, využití mimosoudního řešení u ČOI, webových stránek vasestiznosti.cz.

Možnosti řešení:

- Vyjádření nesouhlasu s formou vyřízení reklamace
- Odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny v plné výši
- Mimosoudní řešení u ČOI
- Soudní řešení

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že oprava v rámci reklamačního řízení byla provedena tak, že došlo ke znehodnocení výrobku a stal se z něj výrobek jiných parametrů a charakteristik, má klient právo na odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba:

Klient potvrdil, že prodejce ho obratem informoval, že mu bude vrácena celá kupní cena včetně účelně vynaložených nákladů s uplatněním reklamace.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Kazuistika č. 2

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: šatní skříň, poškozené zboží, reklamace, sleva z kupní ceny

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 6

Výchozí situace:

Klientka (36 let) si objednala telefonicky šatní skříň. Sjednala si také službu dovozu a výnosu zboží do 3. patra. Kupní smlouva jí byla následně prodávajícím zaslána elektronicky na email. Cena skříně byla 6.500 Kč, se sjednanými službami dovozu a výnosu celkem přes 8.000 Kč. Zboží bylo doručeno demontované, ve 3 balících. Po rozbalení prvního balíku klientka zjistila, že dveře šatní skříně jsou poškozené a zrcadlo na dveřích je rozbité. Kontaktovala prodejce na prodejně, kde zboží rovněž uhradila. Prodávač U ve věci reklamace odkázal na elektronický formulář. Klientka tedy reklamaci prostřednictvím tohoto formuláře 20. 5. 2021 podala, přiložila fotografie poškozeného zboží, jak bylo požadováno a na doporučení prodáváče rozbalila i další dva balíky obsahující desky šatní skříně, aby se ujistila, že tyto jsou nepoškozené. Po odeslání reklamace dostala emailem zprávu, že je požadavek evidován a bude na něj odpovězeno následující pracovní den. U však žádnou informaci nedostala ani do 4. 6. 2021, a když chtěla pomocí přiděleného čísla požadavku sledovat stav vyřízení, zjistila, že pomocí tohoto čísla nelze požadavek sledovat. Proto se obrátila na naši poradnu s žádostí o radu, jak situaci řešit.

Popis problému – zakázka:

Poradit se ve věci uplatnění reklamace šatní skříně.

Intervence:

Klientka byla vyslechnuta, popsala celou dosavadní situaci a průběh jednání s prodávajícím. Poradce informoval o povinnostech prodávajícího postupovat při opravě s odbornou péčí a tak, aby nebyl výrobkem vadou nebo opravou znehodnocen. Předložila kupní smlouvu.

Klientka byla informována, že podání reklamace a požadavek výměny dveří šatní skříně jsou oprávněné, byla informována o lhůtě pro vyřízení reklamace. Jelikož však U neměla žádný písemný doklad o podání reklamace, bylo jí doporučeno, zajít na pobočku osobně a požádat o vystavení tohoto dokladu.

Za více než měsíc přišla klientka do poradny znovu. Sdělila, že po osobním jednání na prodejně jí byl emailem zaslán reklamační protokol, ze kterého vyplývá, že reklamace byla uznána a u výrobce byly objednány náhradní dveře šatní skříně, reklamace měla být vyřízena do 25. 6. 2021, to se však nestalo. Teprve týden po uplynutí lhůty po urgencích na zákaznické lince a emailovém dotazu, pracovníci, která reklamaci vyřizuje, bylo kliente sděleno, že prodávající prosí o strpení a prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace do 25. 7. 2021. Klientce se tato lhůta zdála příliš dlouhá, zaslala tedy email, ve kterém navrhla, aby jí prodávající poskytl slevu z kupní ceny 3.000 Kč s tím, že si zajistí opravu skříně sama. Dostala zamítavou odpověď. Proávající nabídl 5% slevu za prodloužení lhůty. U se tedy rozhodla na tuto variantu přistoupit. Emailem to prodejci oznámila a zeptala se, jakým způsobem jí bude sleva poskytnuta (zda má zaslat číslo účtu), nedostala žádnou odpověď ani jinou informaci o stavu své reklamace. Po 14 dnech proto požádala o radu, jak dále ve věci postupovat. Klientka byla poradcem informována, že nemá povinnost na prodloužení lhůty pro vyřízení reklamace přistoupit, po uplynutí zákonné lhůty pro vyřízení může odstoupit od kupní smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny zboží v plné výši. U sdělila, že od kupní smlouvy odstoupit nechce, protože skříň má již složenou (bez dveří) a obává se, že by jí prodávající kupní cenu nevyplatil zpět. Poradce tedy navrhl, aby znovu zaslala emailový dotaz, pracovníci, s níž dříve o reklamaci komunikovala, příp. zavolala na zákaznickou linku. Je také možné zaslat doporučený dopis do sídla společnosti s popisem celé situace a dotazem na stav reklamace, žádost o její neprodlené vyřízení, příp. s návrhem na změnu způsobu vyřízení reklamace, pokud náhradní dveře šatní skříně nebudou U doručeny ani v náhradním stanoveném termínu. Dále byla U informována o možnosti podat podnět k ČOI nebo podat žalobu k soudu. S odstupem několika dní klientka kontaktovala poradce znovu, sdělila, že napsala prodávajícímu dva dotazy k podané reklamaci, ale nedostala žádnou odpověď. Byla informována, že má nyní právo požadovat tedy změnu způsobu vyřízení reklamace, resp. poskytnutí slevy namísto výměny dveří a byla jí poskytnuta pomoc se sepsáním této žádosti. S odstupem asi šesti týdnů klientka poradce informovala, že na základě další emailové komunikace se s prodávajícím dohodla na poskytnutí slevy ve výši 15%, tj. 1.000 Kč, chtěla vědět, jak dlouhou lhůtu na poskytnutí slevy prodávající má. Poradce klientku o lhůtě informoval.

Možnosti řešení:

- Urgence podané reklamace
- Po vypršení lhůty pro vyřízení reklamace odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny v plné výši, příp. jiná forma vyřízení reklamace (sleva z kupní ceny)
- Mimosoudní řešení u ČOI
- Soudní řešení

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že zboží bylo vadné již při převzetí a dle reklamačního protokolu prodávající reklamaci uznal, požadavek výměny vadných dveří byl oprávněný, stejně jako následný požadavek na změnu vyřízení způsobu reklamace, poté, co reklamace nebyla v zákonné lhůtě vyřízena.

Zpětná vazba:

S odstupem týdne od poslední konzultace klientka sdělila, že sleva ve výši 1.000 Kč jí byla poskytnuta, reklamace tedy byla vyřízena po čtyřech měsících od podání.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: energetická aukce, změna dodavatele plynu

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní, telefonický

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 4

Výchozí situace:

Klientka (42 let) uzavřela v roce 2020 smlouvu o sdružených dodávkách elektřiny a plynu. Smlouva byla uzavřena u ní doma, navštívil ji pracovník, se kterým v minulosti tyto smlouvy vždy uzavírala a byla vždy spokojená. Domnívala se tedy, že jde pouze o prodloužení stávajícího závazku u současného dodavatele. Teprve s odstupem měsíců zjistila, že jí elektřinu dodává jiný dodavatel, zároveň zjistila, že změna dodavatele se bude týkat i plynu a tato změna by měla nastat od poloviny dubna letošního roku. Chtěla by, aby ke změně dodavatele plynu nedošlo, a chce poradit, jak ve věci postupovat.

Popis problému – zakázka:

Poradit, jak se bránit nechtěné změně dodavatele plynu

Intervence:

Klientka byla vyslechnuta, popsala průběh jednání s pracovníkem, na základě kterého došlo ke změně dodavatele elektřiny a na základě kterého má za několik měsíců dojít také ke změně dodavatele plynu od poloviny dubna 2021. Klientka předložila dokumenty, které měla k dispozici, poradce se s jejich obsahem seznámil, informoval U, že udělila plnou moc zmocněnci k tomu, aby uzavřel smlouvu s novým dodavatelem energií. Po podrobném prostudování dokumentů poradce klientku telefonicky informoval o možnosti odstoupení od smlouvy s odkazem na občanský zákoník, energetický zákon a také stanovisko Ústavního soudu, podle kterého jsou sankce za odstoupení od smlouvy v tomto případě protizákonné. Dále poradce klientce doporučil odvolat udělenou plnou moc.

Klientka se v následujících dnech dostavila do poradny osobně, poradce jí předal v tištěné podobě nálezy Ústavního soudu a vyjádření společnosti D-test, ze kterých vyplývá, že sankce za odstoupení od smlouvy uzavřené zprostředkovatelem jsou nezákonné a na smlouvu by mělo být pohlíženo jako na smlouvu uzavřenou distančně, tudíž je možné od ní odstoupit bez sankce. Klientce bylo doporučeno, se na tyto nálezy a vyjádření odvolat, připojit je k odstoupení.

S odstupem čtrnácti dnů klientka kontaktovala poradce telefonicky a sdělila, že jí nový dodavatel sdělil, že její odstoupení od smlouvy akceptuje, a to bez sankce. Klientka chtěla vědět, zda má tedy ještě odvolat plnou moc nebo je tento krok již bezpředmětný. Poradce vysvětlil riziko neodvolání plné moci do budoucna, klientce doporučil plnou moc odvolat.

Možnosti řešení:

- Akceptovat změnu dodavatele plynu
- Odstoupit od uzavřené smlouvy a vypovědět plnou moc
- V případě neakceptace odstoupení od smlouvy, příp. sankce řešení přes ERÚ
- Podání žaloby k soudu

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že klientka nebyla informována o obsahu a účelu uzavřené smlouvy, resp. plné moci (byla uvedena v omyl) a smlouva s novým dodavatelem energií byla uzavřena zmocněncem, má klientka právo od takto uzavřené smlouvy odstoupit bez jakékoliv sankce jak ze strany zprostředkovatele, tak ze strany dodavatele plynu.

Zpětná vazba:

Na základě poskytnutého poradenství došlo k odstoupení od smlouvy s novým dodavatelem plynu bez sankce, klientka zůstala u původního dodavatele, jak si přála.

Citované zdroje:

- Zákon. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 458/200 Sb., energetický zákon, v platném znění
- www.dtest.cz
- Ústavní soud, sp. zn. IV. ÚS 2989/16 a sp. zn. I. ÚS 2063/17