

Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: reklamace, záruční lhůta, výměna vadného výrobku za nový

Výchozí situace:

Klientka kontaktuje poradnu e-mailem. Klientka reklamovala sportovní obuv, reklamace byla vyřízena ihned, prodávající obuv vyměnil za novou. Klientka však pochybuje, zda vše bylo řádně provedeno. Potřebuje vědět, zda neměla obdržet nový doklad o koupi a zda jí běží či neběží nová dvouletá záruční lhůta.

Zakázka: Získat informace o záruční lhůtě u vyměněného výrobku.

Intervence: Klientce sděleny informace k záruční lhůtě u vyměněného výrobku, o prodloužení záruční lhůty o dobu, kdy byla věc v reklamaci. V souvislosti s tím klientce vysvětleno, jak je to novým dokladem při výměně výrobku. Klientka seznámena s možnostmi odstoupení do smlouvy pro opakované vady na výrobku.

Možnosti:

- akceptovat postup prodejce
- při opakované vadě myslet na možné odstoupení od smlouvy

řešení:

- souhlasit s postupem prodejce
- vědět, jak postupovat v případě opakované vady a o jakou dobu se prodlužuje záruční lhůta

prognóza: Klientka je seznámena se zákonným postupem prodejce a také ví, jak se zachovat v případě, že výrobek bude mít opakovanou vadu.

zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: cenová nabídka-rozpočet, nedodržení smlouvy-překročení rozpočtu o 100 %

Výchozí situace:

Klientka přichází do poradny osobně. Při sjednávání spolupráce se stavební firmou přijala jejich cenovou nabídku, protože byla nejnižší (cca o ½ než měli ostatní). Po dokončení rekonstrukce nemovitosti klientka obdržela fakturu na částku, která byla o rovných 100 % vyšší než na jaké se s dodavatelem domluvila.

Zakázka: Získat informace, kdo je v právu. Má dodavatel právo navýšit si rozpočet o 100 %, aniž by to předem s klientkou zkontroloval?

Intervence: Klientce sděleno, na základě jakých podmínek je možné rozpočet měnit a jaká maximální výše je akceptovatelná. Klientce sděleno, jakým způsobem měl dodavatel postupovat a informovat ji o navýšení rozpočtu. S klientkou probrány možnosti dalšího postupu ohledně platby rekonstrukce nemovitosti.

Možnosti:

- neodsouhlasenou a nezkontrolovanou část rozpočtu nezaplatit
- zaplatit jen do výše 10 % navýšení rozpočtu
- zaplatit skutečnou částku za vykonanou práci dle porovnání s jinými nabídkami, které odpovídaly realitě a nebyly podhodnoceny
- při zaplacení částky, o kterou žádá, sepsat dopis, ve kterém klientka vyličí skutečnosti jejich dohody a upozorní na neprofesionální komunikaci ze strany dodavatele

řešení:

- nezaplatit
- zaplatit navýšenou částku o 10 %
- zaplatit reálnou hodnotu rekonstrukce
- zaplatit reálnou hodnotu rekonstrukce + shrnující dopis o spolupráci

prognóza: Klientka se rozhodla zaplatit reálnou hodnotu, vzhledem k ostatním nabídkám si je vědoma, že náklady budou reálné. Dodavateli dá písemně najevo svůj postoj k celé situaci.

zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník

Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: stavba domu, smlouva o dílo, sjednání ceny díla, vady na díle, reklamace vad na díle

Výchozí situace:

Klientka vznesla na poradnu emailový dotaz, ve kterém vylíčila nepříznivou sociální situaci. Její otec si objednal stavbu poloroubeného domu, firma stavějící dům s jejím otcem nesjednala předem cenu díla a až při dohotovení hrubé stavby byla tato cena řečena. Cena je neadekvátní jak za spotřebovaný materiál, tak za odvedenou práci. Otec a firma mezi sebou nemají žádné písemné ujednání pouze ústní dohody.

Zakázka:

Získat informace o podmínkách pro stanovení ceny, pokud zatím u díla nebyla stanovena až po jeho dokončení. Znat způsob jak se bránit.

Intervence:

Klientka byla seznámena s podmínkami pro uplatnění práv spotřebitele v případě smlouvy o dílo. Poradenství se zejména zaměřilo na způsoby pro stanovení ceny u smlouvy o dílo a na prvky obrany, pokud zhotovitel nepostupuje podle platných zákonných ujednání. Byla seznámena i s možnostmi jak uplatnit kontrolní organizace i hranicemi takové pomoci.

Možnosti:

- Klientka byla seznámena s podmínkami pro uplatnění reklamace dle občanského zákoníku a zákona na ochranu spotřebitele
- Bylo vysvětleno, jaký je obecný postup pro případné uplatnění vadného plnění
- Byla seznámena s ochrannými mechanismy i s kontrolními organizacemi.

Řešení:

- Uplatnění vadného plnění u zhotovitele

- Komunikace se zhotovitelem na sjednání ceny díla dle NOZ
- Možnost uplatnit smírné řízení u ČOI (předány potřebné kontakty a informace o řízení), případně u soudu

Prognóza:

Uplatněním vadného plnění u zhotovitele a komunikací o sjednání ceny díla může dojít ke snížení celkové ceny za dílo. Klientka ví, jak je možné cenu za zhotovené dílo stanovit a zná zákonný postup, který může uplatnit.

Zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klientku dostačující, zatím se k dalšímu poradenství nepřihlásila.

Citované zdroje: občanský zákoník, webové stránky České obchodní inspekce (www.coi.cz)