

"SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ"

Kazuistika 01/2021

Klíčová slova:

Mobilní telefon, T-Mobile, paušál

Výchozí situace:

Pan Radek si na základě reklamy v časopise zakoupil mobilní telefon na splátky, za zvýhodněnou cenu. Zvýhodněná cena platila v případě, že zákazník bude rok hradit paušál ve výši 500 Kč. Telefon klient obdržel a smlouvu podepsal na prodejně T-Mobile v OC Karolina v Ostravě. Bohužel neuplynulo ani pár dnů a panu Radkovi se telefon rozbil. Jelikož spadl na silnici pod auto, nešel opravit.

Popis problému - zakázka:

Pan Radek by chtěl zrušit paušál a telefon doplatit

Možnosti řešení:

Oslovit společnost T-Mobile a požádat o zrušení smlouvy.

Intervence:

Poradkyně s US kontaktovala telefonicky zákaznické centrum T-Mobile. Operátorka centra pro zákazníky sdělila US, že smlouvu jde zrušit přímo na prodejně, kde zákazník telefon zakoupil. Na další konzultaci se US dostavil s tím, že na prodejně mu sdělili, že telefon sice zaplatit může, ale smlouvu zrušit údajně nejde. Jelikož US neobdržel žádnou smlouvu, nevěděla poradkyně, jakým způsobem je odstoupení od smlouvy ošetřeno. Poradkyně s US si emailem vyžádali smlouvu US se společností T-Mobile. Na třetí konzultaci přišel klient se smlouvou, kterou obdržel poštou. Poradkyně si pečlivě pročetla smlouvu a zjistila, že klient může odstoupit od smlouvy s výpovědní dobou dvou měsíců. Poradkyně sepsala odstoupení smlouvy s výpovědní lhůtou dva měsíce od 1. kalendářního dne měsíce následujícího. Pan Radek si dokument odeslal tentýž den doporučeně.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě pozitivní, jelikož odstoupení od smlouvy bylo provedeno dle všeobecných obchodních podmínek společnosti T-Mobile.

Zpětná vazba:

Pan Radek poradkyni kontaktoval telefonicky a sdělil ji, že telefon již zaplatil a také obdržel od společnosti T-Mobil akceptaci odstoupení od smlouvy.

"SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ"

Kazuistika 02/2021

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy, reklamace

Výchozí situace:

Na naši občanskou poradnu se obrátil pan Ladislav, který si zakoupil mobilní telefon a ve lhůtě 14 dnů se mu telefon pokazil a on se tedy rozhodl odstoupit od smlouvy. Nicméně prodávající telefon převzal v rámci reklamačního řízení. Pan Ladislav s postupem nesouhlasí, nemá zájem o reklamaci telefonního přístroje, chce zpět peníze za koupi. Navíc doma zjistil, že na reklamačním protokolu je datum o tři dny později, než k předání nefunkčního přístroje skutečně došlo. Je přesvědčen, že pokud by na protokolu bylo uvedeno správné datum, stihl by odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů.

Popis problému:

Poradkyně po dotazování zjistila, že pan Ladislav zakoupil telefon na konci měsíce května 2021 a jako nefunkční ho donesl zpět prodejci 11.6. Prodejce sdělil, že telefon převezme k reklamaci a předal panu Ladislavovi reklamační protokol s datem 14. 6., což pan Ladislav zjistil až doma při pročtení celého dokumentu. Pan Ladislav telefon reklamovat nechtěl, chtěl odstoupit od kupní smlouvy v zákonné lhůtě 14 dnů.

Zakázka:

Jak řešit svůj požadavek odstoupení od smlouvy, jak postupovat aby dosáhl svého.

Možnosti řešení:

Objasnit panu Ladislavovi rozdíly mezi koupí přes internet v eshopu a mezi koupí v kamenné prodejně. Vysvětlit postup reklamace.

Průběh konzultací:

Poradkyně s panem Ladislavem probrala celou situaci, sdělila, že je velmi ráda za důvěru, se kterou se na občanskou poradnu obrátil. Sdělila, že ochrana spotřebitele formou odstoupení od smlouvy se ze zákona vztahuje pouze na nákupy přes internet a to z důvodu, že spotřebitel nemá možnost vidět zboží ve skutečnosti, nemůže ho vyzkoušet a zjistit, zda mu vyhovují vlastnosti daného předmětu koupě. Nicméně mnoho kamenných obchodů možnost odstoupení od smlouvy deklaruje také a snaží se takto vyjít zákazníkům vstříc. Pan Ladislav by tedy měl zjistit, zda obchod, ve kterém telefon zakoupil, tuto možnost nabízí (nemusel na ni být přímo

upozorněn, stačí, je-li např. na výloze vylepen nápis, možno vrátit zboží bez udání důvodů do 14 dnů). Pan Ladislav tuto informaci nemá a navíc dle jeho slov došlo k uvedení nesprávného data a tím by se do lhůty 14 dnů ani nevešel. Poradkyně sdělila, že chybu na protokolu by musel on prokázat a navíc tedy není jisté, zda by se problém vyřešil k jeho spokojenosti. Poradkyně tedy doporučila, aby při vyřízení reklamace ihned zjistil, zda byla reklamace uznána a zboží tedy opraveno. Pokud by stejný telefon měl stejnou závadu znovu, tak při třetí reklamaci lze požadovat vrácení peněz. Pokud reklamace bude zamítnuta, měl by pan Ladislav namítat domněnku vadnosti zboží, kdy se má za to, že zboží při reklamaci do 6 měsíců od koupě bylo vadné již při prodeji. Oprava zboží musí být pečlivá a řádná, je tedy dobré zboží vyzkoušet a překontrolovat ještě v obchodě.

Pokud v budoucnu bude pan Ladislav chtít opět zakoupit dražší zboží, měl by jednat rozvážně a vše si promyslet. Také by dopředu měl zjistit, jaké výhody obchod nabízí a zda lze např. využít právě odstoupení od smlouvy.

"SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ"

Kazuistika 03/2021

Klíčová slova:

Mobilní telefon, T-Mobile, paušál

Výchozí situace:

Klientka paní Radka se přistěhovala do ČR ze Slovenska. Její životní situace je složitá už tím, že pečuje o 4 nezletilé děti své dcery a také je funkčně negramotná. Na poradnu se paní Radka obrátila, když obdržela předvolání k soudnímu jednání. Poradkyně US vysvětlila, že na ni byla podána žaloba, protože si vzala na Slovensku půjčku od společnosti POHOTOVOSTĚ s. r. o., a nehradila ji. Jednalo se o částku 265,45 Euro. Paní Radka nemohla od dětí odjet, a proto se z jednání omluvila. Následně ji přišel rozsudek, kde bylo rozhodnuto, že paní Radka 265,45 Euro (jistinu) a 5 procentní úrok. Zbylý úrok a smluvní pokuty soud označil jako nemravný a klientka jej platit nemusí.

Popis problému - zakázka:

Paní Radka chce dluh uhradit, ale neví kolik.

Možnosti řešení:

Oslovit společnost POHOTOVOSTĚ s. r. o., a požádat vyčíslení přesné částky, kterou paní Radka následně uhradí.

Intervence:

Poradkyně sepsala žádost o vyúčtování dluhu a US ji zaslala doporučeně společnosti POHOTOVOSTĚ s. r. o. Bohužel reakce společnosti byla žádost o částku 2 875,94 Euro, což neodpovídalo Rozsudku. Poradkyně s US kontaktovala telefonicky zákaznickou linku společnosti a zde opětovně požádaly o vyčíslení částky dle rozsudku Okresního soudu ve Spišské Nové Vsi. Požadavek byl předán na právní oddělení a US bylo sděleno, že skutečný dluh je o mnoho vyšší, než společnost dala k soudu, nicméně jsou ochotní částku snížit na cca 1 000 Euro. Poradkyně vypočítala 5 procentní úrok dle rozsudku do 10 dne od zaplacení US. Částku 50,19 Euro US zaplatila a poradkyně napsala společnosti POHOTOVOSTĚ s. r. o., rozpis výpočtu a zdůraznila, že je proveden dle soudního rozsudku. Na závěr poradkyně zažádala o potvrzení o bezdlužnosti.

Prognóza:

Prognóza je v tomto případě pozitivní. Úvěrová společnost se sice snaží získat od paní Radky více peněz, než jim náleží, ale rozsudek soudu musí respektovat.

Zpětná vazba:

Paní Radka za pár dní kontaktovala poradnu a ukázala poradkyni dopis, který obdržela. Vzhledem ke svému hendikepu si klientka sama dopis přečíst neumí. Poradkyně dopis přečetla a vysvětlila, že společnost POHOTOVOSTĚ s. r. o., ji zaslala potvrzení o bezdlužnosti a tím pádem US ji nic nedluží. Poradkyně upozornila paní Radku, aby si potvrzení pečlivě uschovala.