

Případ č. 1

Občanská poradna Hradec Králové
Třída ČSA 543/29
500 03, Hradec Králové

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: reklamace, náhrada účelně vynaložených nákladů, rozbité zboží koupené přes internet, náklady na dopravu

Výchozí situace:

Uživatel služby telefonicky kontaktoval poradnu s dotazem ohledně náhrady účelně vynaložených nákladů pro uznanou reklamaci zboží zakoupeného přes internet. US zakoupila předmět, který ji přišel rozbitý. Předmět poslala na reklamaci, čímž ji vznikly náklady. US se dotazovala, zda má nárok na kompenzaci.

Zakázka: Získat informace o možnosti kompenzace nákladů vzniklých reklamací a vrácení původního poštovního.

Intervence:

Uživatelka služby byla vyslechnuta a byla zmapována její situace. US byla informována, že v případě uznání reklamace jí vzniká nárok na náhradu účelně vynaložených nákladů, které s reklamací vznikly. Zároveň má US nárok na původní poštovné, které bylo součástí původní objednávky. US bylo doporučeno, aby využila nejméně nákladné variantě zaslání zboží zpět, jelikož prodávající musí uhradit náklady minimálně v té jejich části, kterou považuje za účelně vynaloženou. Dále bylo US sděleno, že náklady by měly být uplatněny co nejdříve po uznání reklamace. US bylo také sděleno, že pokud doprava zboží nebyla součástí kupní smlouvy, může spotřebitel požadovat po prodávajícím náhradu škody rovnající se nákladům, které vynaložil za poštovné vzhledem k porušení smluvní povinnosti ze strany prodejce.

Možnosti:

- Vyčkat do doby než bude reklamace uznána a následně se neprodleně obrátit na prodejce a uplatnit náhradu účelně vynaložených nákladů
- Po prodeji požadovat i původní poštovné
- Nechat si potvrzení/ dokument zaplacení poštovního, které bylo uhrazeno pro poslání zboží na reklamaci

Řešení:

US napíše email prodejci s požadavkem kompenzace vzniklých nákladů.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátila.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb. (§ 2913 odst. 1 občanského zákoníku)

Případ č. 2

Občanská poradna Hradec Králové
Třída ČSA 543/29
500 03 Hradec Králové

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: reklamace, snubní prsteny, zakázka, klenotnictví

Výchozí situace:

Uživatelka služby se dostavila osobně do poradny s dotazem ohledně dlouhé čekací doby od objednání snubních prstenů na míru a následujících možných kroků k řešení situace. US si s nynějším mužem objednala snubní prsteny vyhotovené na míru. Ty se nestihli vyrobit včas, a proto jim klenotnictví zapůjčilo jiné. US složila zálohu ve výši 14 000 Kč. Celková cena prstenů byla 20 000 Kč. Obřad proběhl s náhradními prsteny, od té doby uplynulo 40 dní a prsteny na zakázku stále nejsou vyhotoveny. US se na poradnu obrátila jelikož neví, jak má dále postupovat.

Zakázka:

Získat informace o právech spotřebitele a povinnostech prodejce, možnosti odstoupení od smlouvy, která může být vzhledem k zakázce "na míru" problematická.

Intervence:

US vyslechnuta a byla zmapována celá situace. US bylo sděleno, že jelikož byla složena záloha ve výši 14 000 Kč, musí být sepsaný protokol o předání náhradního prstenu. US má číslo objednávky, na kterou je potřeba se odkazovat. Dále doporučeno, že by se měla zaslat klenotnictví písemnou žádost o dodání původně zakoupeného zboží, kterou bylo možné formulovat jako předžalobní výzvu. Bylo doporučeno aby US stanovila datum, do kdy chce mít prsteny hotové. US bylo doporučeno, aby si přečetla smluvní podmínky se zaměřením na informaci, jestli je ve smlouvě uvedené datum dodání nebo možnosti odstoupení.

Možnosti:

- Zaslat klenotnictví písemnou žádost o dodání snubních prstenů a stanovit požadované datum
- Vyhledat ve smluvních podmínkách možnosti odstoupení od smlouvy, popř. jestli je uvedené datum dodání

Řešení:

US napíše email klenotnictví email ve formě předžalobní výzvy

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátila.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb.
Zákon o ochraně spotřebitele

Případ č. 3

Občanská poradna Hradec Králové
Třída ČSA 543/29
500 03 Hradec Králové

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: nevyžádané zboží, agresivní obchodní praktiky, ČOI

Výchozí situace:

Uživatelka služby se na poradnu obrátila s dotazem ohledně nevyžádaného zboží. US si objednala na základě telemarketingu vitamíny od společnosti Stander, které slibovali výrazné výsledky. Po několika měsících se rozhodla pravidelné odebírání ukončit, neboť nezaznamenala významné zlepšení. Společnosti zaslala informaci, že vypovídá smlouvu a ukončuje dodávku vitamínů. Přesto následující měsíc obdržela další balení. Telefonicky kontaktovala společnost, ale operátorka US sdělila, že u ní evidují ukončení dodávek, ale nebylo možné zabránit odeslání této zásilky a je tedy nutné ji i zaplatit. Vrátit balení prý také není možné. US ovšem už toto balení nechce a ráda by ho vrátila.

Zakázka: Získat informaci, zda má právo balení vitamínů vrátit, když písemně podala žádost o ukončení dodávky.

Intervence:

US vyslechnuta a byla zmapována její situace. US předložila písemnou výpověď společnosti Stander. Bylo konzultováno, že pokud vypověděla smlouvu řádně a včas, je další zásilka považovaná za nevyžádané zboží a společnost nemá právo požadovat úhradu zboží a znemožňovat US vrácení balení. US bylo sděleno, že se jedná o agresivní obchodní praktiku, na kterou si lze stěžovat na ČOI, která jí může pomoci v i případě mimosoudního sporu. US bylo doporučeno, aby zaslala informaci o odmítnutí zásilky s tím, že je vypovězena a požaduje vymazání osobních údajů z databáze.

Možnosti:

- Napsat informaci o odmítnutí zásilky vzhledem k faktu, že smlouva již byla vypovězena
- Dodat požadavek vymazání osobních údajů z databáze

Řešení:

US napíše informaci o odmítnutí zásilky a požádá o vymazání osobních údajů.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátila.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb.
Zákon o ochraně spotřebitele