



Občanská poradna Portimo, o.p.s. – Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova:

Reklamace, běžné opotřebení, ochrana spotřebitele.

Výchozí situace:

US zaslala do poradny email s přílohou. Přílohou byla ofocená předchozí emailová komunikace s prodejcem, u kterého si zakoupila elektrickou koloběžku. US chtěla vyreklamovat přední světlo a prodejce jí odpověděl, že světlo podléhá opotřebení a není součástí reklamace.

Popis problému – zakázka

US chce vědět, zda bylo odmítnutí reklamace oprávněné a zde je možné jako odmítnutí uvést běžné opotřebení.

Intervence

Dohledány obchodní podmínky prodejce koloběžky, kde má uvedeno ustanovení *"Prodávající neodpovídá za vady vzniklé v důsledku běžného opotřebení nebo nedodržení návodu k použití."* Dohledány informace k zamítnutí reklamace z důvodu „běžného opotřebení“ na stránkách Sdružení obrany spotřebitelů *„Zamítnutí reklamace musí být písemně odůvodněno (§ 19 odst. 1 Zákona o ochraně spotřebitele). Samotné tvrzení, že jde o běžné opotřebení, zpravidla nestačí a mělo by být něčím opodstatněné. Prodejce ze zákona odpovídá za to, že dodá zboží bez vad a že má zboží ujednané vlastnosti nebo že odpovídají popisu uvedeného výrobcem/proávajícím anebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy (§ 2161 odst. 1 písm. a) OZ. Takovými vlastnostmi může být například typ použitého materiálu, ze kterého je zboží vyrobeno, výrobní technologie garantující určitou kvalitu nebo různé funkce, kterými je zboží vybaveno.“* US informována, že poradkyně nedokáže zhodnotit na základě informací, které má, zda je reklamace oprávněná či nikoli. US zaslán odkaz s podrobnějšími informacemi, jak postupovat v případě, že s postupem prodejce nesouhlasí. US vše sepsáno do emailu a tato emailová odpověď US zaslána.

Možnosti řešení:

Komunikace s prodejcem, mimosoudní řešení sporu, podání podnětu dozorovému orgánu.

Prognóza

US byla seznámena se svými nároky a byl jí předán návod, jak v dané věci může postupovat. US může reklamaci u prodejce napadnout jako neoprávněnou.

Zpětná vazba

US předány informace k dané problematice emailem. US se může na OP v případě dalších dotazů obrátit.

Citované zdroje

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

www.asociace-sos.cz

Obchodní podmínky prodejce



Občanská poradna Portimo, o.p.s. – Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova:

Dodávka energií, zprostředkovatel energií, odstoupení od smlouvy.

Výchozí situace:

US je senior, který žije sám v rodinném domě. US před pár dny někdo volal a doptával se na jeho energie. V následujících dnech pak za US domů dorazil zprostředkovatel energií. US si myslel, že je to někdo od jeho stávajícího dodavatele energií. Proběhla schůzka, při které US nevěděl, co po něm zprostředkovatel chce, ale dokumenty mu elektronicky podepsal. US má vizitku muže, který u něj byl. Podle vizitky poznal, že jde o jiného dodavatele než o jeho stávajícího. US neví, co podepsal, protože nemá v ruce žádné dokumenty.

Popis problému – zakázka

US má strach, z toho, co podepsal. Se stávajícím dodavatelem energií je spokojený, nechce žádnou změnu. US jednání se zprostředkovatelem energií neporozuměl. Chtěl by zrušit svůj podpis.

Intervence

Poradkyně zavolala na číslo z vizitky. Zprostředkovatel energií poradkyni informoval o tom, že US nabídli telefonicky změnu dodavatele energií a následně u US doma podepsali smlouvu a plnou moc. Zprostředkovatel uvedl, že US byl o všem informován již při telefonické komunikaci. Poradkyně informovala zprostředkovatele, že US chce odstoupit od smlouvy v zákonné lhůtě. S US sepsáno *odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory v zákonné lhůtě 14 dnů od data podpisu*. Současně také odvolání souhlasu s inkasem ze SIPA US. Sepsáno také zrušení plné moci. S US komunikováno téma podomních prodejců, zprostředkovatelů energií a jak se proti těmto nezvaným návštěvám bránit. Nejdůležitější je již při telefonickém hovoru odmítnout všechny nabídky. Pokud by si US nebyl jistý, zda si odmítnutím nemůže způsobit škodu, tak je vhodné se poradit s rodinou, případně je možné zavolat i do OP, kde US poradíme a nabídku zkonzultujeme. US ještě v ten den odeslal odstoupení od smlouvy a zrušení plné moci doporučeně na adresu nového dodavatele energií.

US se dostavil po třech týdnech opět do poradny se smlouvou od nového dodavatele energií, která mu přišla před dvěma dny. US neví, co to znamená. Poslal výpověď od smlouvy, teď mu přišly tyto dokumenty a on neví, jak reagovat. Poradkyně prostudovala dokumenty, které přinesl US. Jedná se o smlouvu a plnou moc, kterou US podepsal zprostředkovateli energií u sebe doma. US je zvláštní, že na smlouvách je jeho podpis, když on sám žádné papírové listiny nepodepisoval – US vysvětleno, že se jedná o elektronický podpis, který zprostředkovateli energií podepsal do tabletu. Poradkyně zavolala na zákaznickou linku nového dodavatele energií a zjistila, že dodavatel obdržel výpověď ze smlouvy a smlouva byla ukončena. Všechny informace poradkyně předala US.

Možnosti řešení:

Odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě.

Prognóza

US nechce měnit dodavatele energií. Edukace US o odmítání nevyžádaných nabídek a telemarketingu.

Občanská poradna Portimo, o. p. s.
Nové Město na Moravě, Vratislavovo náměstí 12
Bystřice nad Pernštejnem, Zahradní 580
Tel.: 733 510 693



Zpětná vazba

Zakázka US byla splněna, US zůstává u stávajícího dodavatele energií. US ví, jak se má příště bránit.

Citované zdroje

www.eru.cz



Občanská poradna Portimo, o.p.s. – Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova:

Záruční doba, reklamace, podání stížnosti.

Výchozí situace:

US byla u zubaře udělána korunka, která však po necelém roce odpadla. Zubařkou bylo US sděleno, že záruční doba na tento stomatologický výrobek je půl roku. S tímto US nesouhlasí, zjistila si, že by záruka měla být 2 roky a tuto informaci jí podal i p. Šmucler z České stomatologické komory.

Popis problému – zakázka

US chce zjistit jaká je záruční doba na stomatologické výrobky, zda může žádat reklamaci u své zubní lékařky a v případě, že jí lékařka nebude chtít vyhovět, tak jak se může bránit.

Intervence

US informována o tom, že záruční lhůta na tento typ stomatologického výrobku je 2 roky. V případě neuznání odpovědnosti ze strany zubního lékaře, resp. nedohody mezi pacientem a ošetřujícím lékařem řeší další spory Česká stomatologická komora podle místa pracoviště lékaře. *Reklamace je možná u individuálně zhotovovaných stomatologických výrobků. Těmi jsou např. můstky, korunky, zubní protézy či ortodontický aparát (rovnátka). Pokud stomatologický výrobek vykazuje vady, může ho pacient u zhotovitele reklamovat v záruční době 24 měsíců. Zubní lékař je povinen reklamaci vyřídit do 30 dnů - toto je oficiální vyjádření VZP. Pacient by se měl s reklamací vždy obrátit na zubního lékaře, který práci provedl. Lékař má povinnost se reklamací zabývat a zjednat nápravu, tedy ji i případně projednat s laboratoří, pokud je chyba na její straně. Zubní lékař je povinen pacientovi vydat písemné potvrzení obsahující informace, co je obsahem reklamace, datum reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace pacient požaduje.*

US předány všechny informace emailem, zaslány odkazy na stránky České stomatologické komory a také výňatky z občanského zákoníku a zákona o ochraně spotřebitele, které se zabývají reklamací. US nabídnuta pomoc s dalším postupem.

Možnosti řešení:

Reklamace stomatologického výrobku, písemné vyjádření zubní lékařky k reklamaci, podání stížnosti na Českou stomatologickou komoru.

Prognóza

US zná svá práva, ví, jak má postupovat v jednání se zubní lékařkou, případně kam se obrátit se stížností na postup lékaře.

Zpětná vazba

US byly předány všechny informace písemně, zároveň zaslány důležité odkazy a kontakty, nyní je na US, jak bude uplatňovat svá práva.

Citované zdroje

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Občanská poradna Portimo, o. p. s.
Nové Město na Moravě, Vratislavovo náměstí 12
Bystřice nad Pernštejnem, Zahradní 580
Tel.: 733 510 693



www.vzp.cz/o-nas/tiskove-centrum/otazky-tydne/reklamace-plomby