

1. Kazuistika ochrana spotřebitele

Vypracovala Mgr. Kateřina Kaizrová

OP Jičín, 13. 12. 2010

Klíčová slova: neodstranitelná vada, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient je muž. Kontakt na poradnu našel na internetu. Domluvil si telefonicky osobní konzultaci.

Popis problému, zakázka:

Klient si koupil v jedné společnosti televizor. Ten musel po třech měsících reklamovat. Udělal to přes autorizovaný servis. Odtud dostal doklad o tom, že přístroj je neopravitelný a že se má dostavit do prodejny na vyřízení reklamace. Tam nastaly problémy. Zástupce společnosti jim odmítl vrátit peníze za vadný televizor s tím, že ve skladu mají stejný a že jim ho tedy vymění.

Intervence:

Klientovi bylo vysvětleno, že má dvě možnosti. Pokud je na výrobku neodstranitelnou vadu může požadovat výměnu přístroje nebo odstoupení od smlouvy společně s vrácením vydané peněžní částky. V případě dalších problémů s prodejcem byl klientovi také předán kontakt na českou obchodní inspekci.

Další možnosti

Podle OZ § 622 odst.2 – jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Brání-li neodstranitelná vada užívání věci jako věci bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo právo na odstoupení od smlouvy. Právo volby je na zákazníkovi. Protože má klient doklad o tom, že se jedná o vadu neodstranitelnou má i právo zvolit si zda chce od smlouvy odstoupit a prodejce je povinen mu vrátit plnou kupní cenu.

Zpětná vazba: není

Citované zdroje:

- Občanský zákoník
- Odkaz na českou obchodní inspekci
- Brožura sdružení pro ochranu spotřebitele

2. Kazuistika ochrana spotřebitele

Vypracovala Mgr. Kateřina Kaizrová

OP Jičín, 13. 12. 2010

Klíčová slova: vrácení zboží, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientce je 45 let. Kontakt získala na úřadě. Domluvila si telefonicky osobní konzultaci.

Popis problému, zakázka:

Klientčin manžel koupil v autobazaru letní pneumatiky na svůj vůz. Prodávajícímu uvedl značku vozu a rok výroby. Když je chtěl doma namontovat, zjistil, že to nejde. Po poradě z automechanikem bylo zjištěno, že pneumatiky jsou na daleko starší typ vozu. Hned druhý den jel pneumatiky do bazaru vrátit a požadoval vrácení peněz. Prodávající pneumatiky odmítl přijmout, že to je jeho chyba a on, že už peníze odeslal původnímu vlastníkov. Klientka se dotazovala, zda je prodávající v právu a jak může manžel postupovat?

Intervence:

Klientka byla vyslechnuta a poté ji byla předána rada, jak celou situaci řešit.

Možnosti řešení:

Klientce bylo doporučeno, aby její manžel znovu navštívil autobazar, pneumatiky předal prodávajícímu a zároveň mu předal písemné odstoupení od smlouvy podle OZ § 622, odst.2 a žádal vrácení peněz. Pokud nebude chtít prodávající přijmout odstoupení od smlouvy a vrátit peníze, upozorní ho manžel klientky, že na něho podá trestní oznámení a peníze bude vymáhat soudní cestou. Vzor odstoupení od kupní smlouvy byl klientce předán a podrobně vysvětlen.

Zpětná vazba: není

Citované zdroje:

- Občanský zákoník

3. Kazuistika ochrana spotřebitele

Vypracovala Mgr. Kateřina Kaizrová

OP Jičín, 13. 12. 2010

Klíčová slova:

Výchozí situace:

Klientka 32 let žádala o radu po telefonu. Kontakt na poradnu dostala od známých

Popis problému, zakázka:

Klientka si objednala zboží přes internet na dobírku. Svoji objednávku potvrdila a na základě toho jí bylo sděleno, že zboží bude dodáno za tři pracovní dny. Třetí den si klientka objednávku rozmyslela a chtěla ji zrušit. Bylo jí sděleno, že zboží již bylo odesláno a pokud si ho nevyzvedne budou jí účtovány náklady s tím spojené. Je to opravdu tak?

Intervence:

Klientka byla vyslechnuta a obdržela informaci, že prodávající postupuje v souladu s zákonem.

Možnosti řešení:

Klientce bylo objasněno, že k uzavření kupní smlouvy nedojde až samotným převzetím zboží. Pokud si klientka zboží objednala a objednávku potvrdila, došlo tím k uzavření kupní smlouvy. Pokud by odesílatel akceptoval následné odstoupení od smlouvy může požadovat úhradu nutných nákladů vzniklých v souvislosti s odstoupením od kupní smlouvy.

Zpětná vazba: není

Citované zdroje:

- Občanský zákoník