

KAZUISTIKA 1

Klíčová slova: vázanost smlouvy na mobil, zrušení smlouvy

Výchozí situace:

Klient telefonicky kontaktoval naši organizaci. Telefonát se týkal smlouvy na mobilní telefon. Po vyslechnutí jsem mu doporučila osobní schůzku, vysvětlila jsem mu důvody našeho setkání a domluvily jsme se na termínu, kdy se sejdeme. Hlavní důvod osobního kontaktu spočíval v tom, že pro lepší posouzení situace a možné řešení je potřeba, abych smlouvu viděla.

Klient přišel ve smluvený termín a včas. Usadila jsem ho v místnosti určené ke konzultaci s klienty. Krátce jsem ho informovala o tom, v jaké organizaci se nachází, co je naším cílem a jaké poskytuje služby a programy.

Popis problému – zakázka:

Klient má cca 30 let, naši organizaci navštívil poprvé. Jeho chování bylo velmi suverénní, přesto se v průběhu konzultace trochu zklidnil a naslouchal.

Přišel se poradit ohledně mobilního telefonu. Před časem si koupil mobilní telefon, ale teď už ho nechce. Nebyl schopen pořádně vysvětlit z jakého důvodu – mobilní telefon nebyl poruchový a neměl ani jinou závadu, která by se dala řešit například reklamací. Jeho vysvětlení bylo, že už se mu moc nelíbí a nemá funkce, které by on chtěl apod. Přišel se tedy zeptat, zda jde telefon vrátit a zrušit smlouvu, kterou uzavřel s telefonní společností.

Intervence:

Pozorně jsem si přinesenou smlouvu přečetla. Zjistila jsem, že smlouva je uzavřena na dva roky a končí až v březnu 2011. S klientem jsem probrala možnost předčasně ukončit smlouvu. Vysvětlila jsem mu ale, že z předčasného ukončení vždy vyplývají nějaké sankce.

Klient chtěl vědět co má udělat. Jestli smlouvu předčasně ukončit nebo si telefon prozatím ponechat. Doporučila jsem mu, že pokud není nějaký zvlášť závažný důvod, aby telefon změnil, ať si ho prozatím ponechá a vyčká na vypršení doby, na kterou byla smlouva uzavřena. Seznámila jsem ho také se skutečností, že by měl být obezřetný a kdyby si náhodou pořídil nový telefon, ať starý platí podle smluvených podmínek, protože se může ocitnout v situaci, kdy ke zbývajícím částce, kterou měl povinnost ze smlouvy platit, přibudou penále a mnohdy otázky mobilních telefonů končí na stole exekučního úřadu.

Klient odcházel poučen o všech možnostech a následcích řešení. Odcházel s názorem, že si telefon raději ještě nějakou dobu ponechá a vyčká až mu vyprší smlouva.

Prognóza:

Považovala jsem za důležité všechny výše uvedené informace klientovi sdělit, protože z jeho postoje k věci, by se dle mého názoru mohl dostat velmi rychle do problémů.

Pokud klient smlouvu dodrží nebo v případě jeho rozhodnutí jí předčasně ukončí, samozřejmě s vědomím, že bude nucen plnit nějaké sankce situace dopadne dobře a klient se nedostane do potíží.

Zpětná vazba:

Z mojí strany proběhla zpětná vazba tím, že jsem se na závěr našeho setkání ubezpečila, že klient všemu rozuměl.

Literatura: ASPI

KAZUISTIKA 2

Klíčová slova: záruční lhůta, reklamace, výměna zboží

Výchozí situace:

Klientka přišla do naší poradny velmi rozčilená, mluvila nesouvisle a neustále nadávala. Po té, co jsme se usadily v konzultační místnosti a podařilo se mi jí zklidnit, jsme se dostali k jejímu problému, tedy k tomu, co jí k nám přivádí. Z rozhovoru vyplynulo, že klientka pochází z rodiny, která má finanční problémy. Celkově se jednalo o sociálně slabou rodinu. Problém, se kterým se na poradnu obrátila spočíval v tom, že si zakoupila nový fritovací hrnec (jeho hodnota byla cca 4 000,-), což bylo pro klientku docela dost peněz.

Popis problému – zakázka:

Klientka si zakoupila fritovací hrnec. Asi po týdnů přestal fungovat, neohříval se v něm vůbec olej, přestože byl správně zapojen v zásuvce, kterou doma překontrolovali a ostatní spotřebiče, které do ní zapojili fungovali.

Klientka šla tedy fritovací hrnec vrátit. Po vysvětlení závady prodejci jí bylo sděleno, že záruka se na tuto poruchu nevztahuje a že musela vlastní chybou nějak poškodit nejspíš přípojovací šňůru.

Klientka i přes ostrou hádku s prodejcem neuspěla a on zboží na reklamaci nevzal. Hned poté přišla k nám.

Intervence:

Klientce jsem sdělila, že na reklamaci má nárok ze zákona. Zboží je ještě v záruce a záruční lhůty se řídí občanským zákoníkem. Dále jsme probrali § 622 (1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. (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 sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. (3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

Klientce jsem doporučila, aby se do prodejny, kde fritovací hrnec zakoupila, ještě jednou vrátila a v klidu požádala opět o reklamaci.

Prognóza:

Díky tomu, že klientka už ví podstatné informace, které jsou podloženy zákonem, může jednat sebedovědoměji a nenechat se oklamat.

Zpětná vazba:

Asi za hodinu se klientka vrátila zpět a přišla nám říct, že všechno dobře dopadlo a prodávající jí vzal zboží na reklamaci.

Literatura: ASPI

KAZUISTIKA 3

Klíčová slova: reklamace, vrácení peněz

Výchozí situace:

Klient přišel do naší poradny osobně. Přivítala jsem ho, krátce představila naši organizaci a v konzultační místnosti jsme se věnovali jeho problému. Klient se přišel pouze informovat na možnosti případného řešení.

Popis problému – zakázka:

Klient si zakoupil u nejmenované společnosti mobilní telefon. Asi rok s ním byl velmi spokojený, poté se však začal sám vypínat. Rozhodl se proto pro reklamaci. Jelikož je telefon důležitý i pro jeho práci, zajímal se o podmínky reklamace. Chce vědět způsob, jak nejrychleji může dostat reklamovaný telefon zpět, respektive kolik má společnost dní na to, aby telefon opravila a zda a kdy může žádat o vrácení peněz.

Intervence:

S klientem jsme probrala možné varianty řešení. Sdělila jsem mu, že nejmenovaná telefonní společnost má 30 dní na to, aby jeho reklamaci vyřídila. V této lhůtě musí být zboží připraveno pro něj (kupujícího) u telefonní společnosti (prodávajícího). Tato lhůta je uvedena v zákoně o ochraně spotřebitele, ze kterého také vyplývá, že lhůta 30 dnů zahrnuje vyřízení reklamace včetně odstranění vady. Podle tohoto zákona § 19 ods. 3 má kupující po uplynutí této lhůty stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Může tedy odstoupit od kupní smlouvy a může také požadovat peníze zpět.

Klienta jsem také upozornila na to, že pokud se rozhodne telefon reklamovat, měl by brát na vědomí, že společnost, u které telefon reklamuje nemá povinnost ho o vyřízení reklamace informovat. Je tedy na něm, aby se osobně nebo telefonicky informoval o probíhající reklamaci a o to, zda je již vyřízená.

Prognóza:

Jak situace dopadne souvisí s přístupem klienta k věci samé. Byl dostatečně vybaven informacemi pro úspěšné reklamování telefonu.

Zpětná vazba:

Klient poděkoval za poskytnuté informace. Podle něj jsou dostačující na to, aby se rozhodl, jak s telefonem naloží.

Literatura: ASPI