

Kazuistika č. 1 na téma spotřebitelství

Zpracovala Bc. Jitka Hedlíková

OP Náchod, 12.12. 2010

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, omyl

Výchozí situace:

Klientovi je asi 65 let. Dozvěděl se o nás z informačního letáku, který byl na Městském úřadě.

Popis problému, zakázka:

Klient si na předváděcí akci zakoupil zboží. Šlo o hrnce v hodnotě 30 000 Kč. Tyto hrnce však byly určeny pouze na indukční vařič. Klient má ale doma plynový vařič. Prodávající mu proto slíbil, že mu sežene ještě jednu součástku (jakousi desku, redukci), aby jim to doma fungovalo, bez ní by klient přístroj nevyužil, tzn. nekoupil. Jelikož tyto hrnce lze používat pouze na indukčním vařiči, jinak se poškodí a nebude možno využít reklamace. Klient zboží zaplatil v hotovosti na místě. Klient nechápe, proč mu nechtějí, povolit odstoupení od smlouvy, když stihl zákonnou lhůtu.

Intervence:

S klientem probrána jeho situace. Vysvětleny možnosti řešení. Upozorněn na rizika předváděcích akcí.

Možnosti řešení:

Klient říká, že od smlouvy písemně odstoupil během týdne. Odstoupení mu však zamítli, s tím, že nelze odstoupit. Ve smlouvě byla totiž zaškrtnuta kolonka, kdy klient výslovně prohlašuje, že předmět koupil na prodejně a že tedy odstoupit nelze. Klient odstupoval z důvodu, že mu nebyla dodána „redukce“. Když se na tuto redukci informoval v elektroprodejnách i na infolince společnosti, bylo mu řečeno, že nic takového neexistuje. Klient byl uveden v omyl, lze použít ustanovení § 49a, občanského zákoníku. Klient však bude těžko dokazovat svou pravdu, to že mu pracovník něco takového slíbil. Navíc nemá ani jeho jméno a ani kontakt.

Zpětná vazba: není

Citovaná literatura, zdroje:

- občanský zákoník

Kazuistika č. 2 na téma spotřebitelství

Zpracovala Bc. Jitka Hedlíková

OP Náchod, 12.12. 2010

Klíčová slova: reklamace, ochrana spotřebitelů

Výchozí situace:

Klientovi je asi 62 let. Dozvěděl se o nás z informačního letáčku.

Popis problému, zakázka:

Klient si před 2 roky koupil novou televizi. Ta však vykazuje poruchy při příjmu z kabelové televize. Obchod vždy reklamaci přijme, ale autorizovaný servis vždy reklamaci zamítne, jelikož se mu porucha neprojevuje. Klient si přizval opraváře, poskytujícího kabelový signál, ten vystavil protokol, že signál je v pořádku, že je vada na TV. Klienta zajímá, zda se s tímto problémem dá něco dělat. Na TV má prý záruku 3 roky.

Intervence:

S klientem probírána jeho situace. Vysvětleny možnosti řešení. Odkázán na návaznou službu.

Možnosti řešení:

Klientovi bylo doporučeno, aby si zaplatil soudního znalce, který určí zda je TV skutečně vadná. Poté lze problém řešit soudně. V závěru konzultace mu byl předán kontakt na sdružení ochrany spotřebitelů.

Zpětná vazba: není

Citovaná literatura, zdroje:

- občanský zákoník

Kazuistika č. 3 na téma spotřebitelství

Zpracovala Bc. Jitka Hedlíková

OP Náchod, 12.12. 2010

Klíčová slova: prodejní akce, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka (65 let) přišla na osobní konzultaci dozvěděla se o poradně z inzerce.

Popis problému, zakázka:

Klientka se před osmi dny účastnila předváděcí akce od firmy Zepter. Na této akci uzavřela kupní smlouvu na fen za 12 000,-Kč. Doma se jí zakoupená věc začala zdát drahá. Klientka hledala radu, zda je možné a jak, od kupní smlouvy odstoupit.

Intervence:

Klientka byla vyslechnuta a byly ji poskytnuty informace o tom, jaké má možnosti řešení.

Možnosti řešení:

Klientka byla informována, že ze zákona má právo na odstoupení od kupní smlouvy do 14ti dnů byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy. Klientce byl předán a vysvětlen vzor, podle kterého napíše odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba: není

Citovaná literatura, zdroje:

- občanský zákoník