

Kazuistika č. 1 v rámci projektu: *Spotřebitelské poradenství.*

Klíčová slova:

Předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, platební rozkaz, právní moc

Výchozí situace:

Uživatelé služby (dále jen US) jsou manželský pár a žena, všichni jsou starobní důchodci. Do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišli na konzultaci osobně v polovině května 2011. US se spolu zúčastnili předváděcí akce, na které si zakoupili sadu určitého kuchyňského zboží a na místě toto zboží zaplatili, jednalo se o částku 25.000,-Kč. Po příchodu domů US zjistili, že cena zakoupeného zboží je běžně o více než polovinu levnější, a proto se rozhodli od smlouvy odstoupit. Napsali tedy oné firmě dopis ve lhůtě 14 dnů ode dne uzavření. Firma obratem odpověděla, ať zboží pošlou zpět, že US do 30 dnů zašlou nazpět také zaplacené peníze. Nyní již uplynuly téměř tři měsíce a uživatelé žádné peníze od společnosti neobdrželi. Celkem proběhly 3 konzultace.

1) Popis problému, zakázka:

Jak získat peníze zpět?

Intervence :

- Uživatelé mají na odstoupení od smlouvy i na vrácení zaplacených peněz zákonný nárok dle § 344 - § 351 .
- Daná společnost je povinna přijmout odstoupení od smlouvy i vrátit zaplacené peníze.
- Uživatelé se mohou obrátit se svými nároky na soud.

Možnosti řešení:

US se na poradnu obrátili s dotazem, jak získat zaplacené peníze zpět. US znali svá práva, sami si sepsali odstoupení od smlouvy a zaslali dané společnosti, ta jim na tento dopis odpověděla kladně s tím, že odstoupení od smlouvy přijímají a že peníze US do 30 dnů navrátí. Takto se nestalo. US mají velikou výhodu, že se jim podařilo dostat od společnosti takovou odpověď, která jim nyní může sloužit jako důkazní materiál. S US bylo domluveno, že ještě jednou zašlou společnosti dopis s výzvou k úhradě a pokud ani tentokrát společnost peníze nevyplatí, US se budou moci obrátit na příslušný soud dle sídla firmy.

Na druhé schůzce US byli rozhodnuti podat k okresnímu soudu návrh na žalobu, spolu s poradkyní se rozhodli pro návrh na vydání platebního rozkazu, který sepsali v poradně a doložili kopie důkazních materiálů. US byl vysvětlen celý postup řízení.

US se do poradny dostavili ještě potřetí, přibližně tři měsíce od první schůzky, kdy obdrželi oznámení okresního soud o tom, že dané společnosti nelze platební rozkaz doručit. Proto US s poradkyní sepsali žádost k danému soudu o vyznačení doložky právní moci.

Zpětná vazba: US posléze poradnu kontaktovali telefonicky, s tím, že platební odkaz nabyl právní moci a než stačili podniknout další kroky, společnost US uhradila 20.000,-Kč. Uživatelé již neměli zájem pokračovat ve vymáhání zbylých 5.000,-Kč

Citovaná literatura, zdroje:

- Obchodní zákoník
- Linde – vzory smluv a podání

Kazuistika č. 2 v rámci projektu: *Spotřebitelské poradenství.*

Klíčová slova:

Internetový prodej, platební rozkaz

Výchozí situace:

Uživatelka poradny je žena, kolem 30 let. Občanskou poradnu ve Frýdku - Místku navštívila na konzultaci osobně v půlce března 2011. Celkem proběhly 2 konzultace, v rámci druhé konzultace poradna sepsala uživatele zprávu – návrh na vydání platebního rozkazu.

Uživatelka si zhruba před měsícem a půl objednala přes internetový obchod knihy v hodnotě 1399,-Kč. Platbu provedla přímým převodem na účet. Do dnešního ovšem nemá žádné zprávy o stavu své objednávky. Na webových stránkách není uveden telefonický kontakt, tudíž uživatelka žádala e-mailem prodávajícího k vyjádření se ke stavu.

1) Popis problému, zakázka:

Jak můžu vzniklou situaci řešit?

Intervence:

- Uživatelka by měla prodejce vyzvat prodejce písemně k zaslání objednaného zboží nebo k vrácení peněz. Na telefonické či e-mailové vyzvání nemusí prodejce nikterak reagovat, jsou nedůkazné.
- Uživatelka má právo požádat příslušný okresní soud k vydání platebního rozkazu.
- Uživatelka se také může obrátit na Českou obchodní inspekci.

Možnosti řešení:

Uživatelka by měla prodejce vyzvat písemně (zaslat doporučeně) k dodání zboží či k vrácení peněz za zboží, které jí nebylo doručeno. Pokud prodejce do 14 dnů neodpoví, uživatelka by měla podat k okresnímu soudu návrh na vydání platebního rozkazu. Občanská poradna uživatele může s podáním platebního rozkazu uživatele pomoci. Uživatelka má možnost tento platební rozkaz rovněž soudu poslat elektronicky. Uživatelka může také podat podnět k České obchodní inspekci.

Zpětná vazba: -

Citovaná literatura, zdroje:

- Linde - Vzory smluv a podání
- Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci

Kazuistika č. 3 v rámci projektu: *Spotřebitelské poradenství.*

Klíčová slova:

odstoupení od smlouvy, reklamace

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je muž, v předdůchodovém věku, do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišel na konzultaci osobně v červnu 2011. Celkem proběhla 1 konzultace.

US koupil před přibližně rokem a půl digestoř z nerezového materiálu. US uváděl, že digestoř téměř neužíval, ale i přesto nyní začala celá venkovní část digestoře rezavět. Uživatel se obrátil na prodejnu a pokusil se digestoř reklamovat. Reklamace nebyla US uznána z důvodu, že s digestoří nezacházel, tak jak náleží. Na námitku, že nerezový materiál by neměl rezavět, nebylo bráno zřetel. Prodávající reklamaci neuznal.

1) Popis problému, zakázka:

Mám nárok na vrácení peněz, případně do kdy?

Intervence :

- US má nárok na opravu věci, pokud oprava věci není možná tak na výměnu věci za novou nebo na odstoupení od smlouvy. Jedná se o § 622 Občanského zákoníku.
- Reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 kalendářních dnů § 19, zákona o ochraně spotřebitele.
- US se také může v krajním případě obrátit na Českou obchodní inspekci.

Možnosti řešení:

US může žádat opravu věci, pokud opravit nelze, tak výměnu digestoře za nový nebo od kupní smlouvy odstoupit a žádat vrácení peněz. Pokud prodávající nevyhoví, může uživatel podat podnět k České obchodní inspekci.

Zpětná vazba: -

Citovaná literatura, zdroje:



Centrum nové naděje

Farní 6, 738 01 Frýdek-Místek
tel: 558 629 223, cnnfm@cnnfm.cz
IČ: 70632031, www.cnnfm.cz

- ASPI – Občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele
- Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci

Kazuistika č. 4 v rámci projektu: *Spotřebitelské poradenství.*

Klíčová slova:

Předváděcí akce, kupní smlouva, odpor proti platebnímu rozkazu, úvěr

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena. Občanskou poradnu ve Frýdku - Místku zkontaktovala US telefonicky v březnu 2011. US se zúčastnila předváděcí akce, na které si chtěla zakoupit sadu kuchyňského zboží. Na toto zboží měla být US vydána půjčka, kterou by zboží financovala. Ukázalo se však, že manžel US je v rejstříku dlužníků, a proto US byla půjčka zamítnuta a tudíž ani zboží zakoupit nemohla. Uživatelka považovala celou věc za ukončenou. Po nějaké době US obdržela elektronický platební rozkaz a v této fázi se také obrátila na poradnu.

Celkem proběhla 1 telefonická konzultace.

1) Popis problému, zakázka:

Jak se mám bránit, abych nemusela peníze platit?

Intervence :

- Uživatelka žádnou smlouvu nepodepsala ani neobdržela zboží, není povinna platit.
- Uživatelka má 15 dní na podání odporu proti platebnímu rozkazu dle § 174 o. s. ř..

Možnosti řešení:

US se na poradnu obrátili s dotazem, jak se bránit, aby nemusela peníze platit. Vzhledem k tomu, že uživatelka žádnou smlouvu nepodepsala, není povinna danou částku ihned platit. Proti platebnímu rozkazu se uživatelka může bránit včasným podáním odporu proti platebnímu rozkazu dle § 174 o. s. ř.. Vzhledem k tomu, že uživatelka kontaktovala poradnu telefonicky, byla silně rozrušená a navíc 15 denní lhůta měla vypršet daný den bylo uživatelece vysvětleno, že stačí napsat pouze formulí, že uživatelka v dané lhůtě podává proti platebnímu rozkazu odpor a teprve potom počkat až jí soud sám vyzve k vysvětlení situace, do té doby se případně může dále obrátit na poradnu. Uživatelka zvažovala také právní poradnu s advokátem.

Zpětná vazba: US se již na poradnu neobrátila.

Citovaná literatura, zdroje:

- Občanský soudní řád
- Linde – vzory smluv a podání