

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, odborné sociální poradenství, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: vada, odpovědnost za vady, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Asi měsíc po loňských Vánocích navštívila poradnu starší paní s tím, že koupila vnukovi pod stromeček helikoptéru na dobíjení. U hračky se však ještě v průběhu svátků vyskytla porucha, proto ji šla hned po Novém roce reklamovat. Reklamace byla uznána a závada opravena, ovšem po několika dnech se situace opakovala. Zájemkyně uvedla, že do dnešního dne reklamaci uplatnila celkem třikrát, a to vždy na stejnou poruchu. Momentálně neví, jak situaci dál řešit, helikoptéra opět nefunguje. Nemá zájem o další opravu, protože už nedoufá, že by si vnuk mohl s hračkou ještě někdy hrát. Mrzí ji, že vánoční dárek, z něhož měl velkou radost, si nakonec vůbec neužil. Nejraději by proto žádala vrácení peněz a koupila mu hračku jinou, ale neví, jak situaci upravuje zákon.

Zakázka:

Uživatelka uzavřela s poradkyní ústní smlouvu o poskytnutí poradenství, aby zjistila, jak danou situaci upravuje zákon, případně jaké další kroky může v tuto chvíli při reklamaci udělat.

Intervence:

Poskytnutí informací k odpovědnosti za vady ze Zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku

§ 622, odst. 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.“

§ 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 sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.“

§ 622, odst. 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.“

Poskytnutí informací k reklamaci výrobku ze Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

§ 13 „Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, včetně podmínek uplatnění rozporu s kupní smlouvou (dále jen "reklamace") spolu s údaji o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.“

§ 19, odst. 1 „...Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.“

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou shrnula její možnosti vzhledem ke skutečnosti, že vada na výrobku se vyskytuje opakovaně a není proto možné jej řádně užívat:

- uživatelka může odstoupit od kupní smlouvy, požadovat výměnu zboží za nové bezvadné nebo vrácení peněz,
- pokud se uživatelce ani tak nepodaří vymoci své oprávněné nároky, nezbyvá, než se obrátit na soud.

Prognóza:

Vyřešení situace bude záviset především na postoji prodejce. Pokud přistoupí na výměnu zboží či vrácení peněz na základě odstoupení uživatelky od smlouvy, věc bude uzavřena. V případě, že by však prodejce dělal problémy, záleželo by na uvážení uživatelky, zda se obrátí na soud, anebo už žádné další kroky podnikat nebude. Ze zkušeností totiž víme, že často lidé raději obětují peníze vynaložené na poruchovou věc, než aby šli do zpravidla zdlouhavých soudních sporů.

Zpětná vazba:

Uživatelka na konci konzultace sdělila, že jí poskytnuté informace postačují na to, aby se v celé situaci dostatečně zorientovala. Opakovaně se obrátí na prodejce a pokusí se s ním dohodnout na vrácení peněz. V případě dalších nejasností by znovu kontaktovala občanskou poradnu.

Citované zdroje:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (§ 622, odst. 1, 2, 3)

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (§ 13, § 19, odst. 1)

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, odborné sociální poradenství, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: alergická reakce, nárok na odškodnění

Výchozí situace:

Občanskou poradnu kontaktovala žena středního věku s tím, že si doma již léta sama barví vlasy. Vždy používá stejnou značku barvy na vlasy, nicméně asi před měsícem ji zaujala v drogerii akce na výrobky od firmy Schwarzkopf. Cena byla lákavá, proto se rozhodla vyzkoušet jiný druh a barvu si zakoupila. Doma se jí však po nanesení na vlasy udělalo nevolno, omdlela a musela být hospitalizována v nemocnici. Na základě provedených vyšetření jí lékaři zjistili silnou alergii na chemické látky, které barva na vlasy obsahuje. Zájemkyně o službu však tvrdila, že si před nanesením barvy na vlasy provedla předepsaný test podle návodu na obalu výrobku, a žádná alergická reakce se jí neobjevila. Trvalé následky nemá, pouze si již nemůže barvit vlasy.

Zakázka:

Uživatelka uzavřela s poradcem ústní smlouvu o poskytnutí poradenství, aby zjistila, zda by mohla požadovat od firmy Schwarzkopf odškodnění a jak v takovém případě postupovat.

Intervence:

Pročtení návodu k použití, který byl u barvy přibalen, a rozebrání informací v něm obsažených

Na základě návodu přiloženého k barvě na vlasy si musí zákazník před každou aplikací nejdříve udělat test na případné alergické reakce. Test se provádí nanesením trochy barvy na kůži v místech, kde je nejcitlivější (např. předloktí). Barva se nechá chvíli působit, poté se může umýt. Pokud se na místě aplikace neobjeví do 48 hodin zčervenání, svědění či jiné alergické reakce, může zákazník barvu použít.

Možnosti řešení:

Vzhledem k tomu, že alergie na chemické látky obsažené v barvách na vlasy bývá často podceňována a zákazníci si testy málokdy udělají, byla uživatelka dotazována, zda si test provedla. Na základě jejího tvrzení, že barvu opravdu 48 hodin před nanesením aplikovala na kůži, byly nabídnuty další kroky k řešení situace:

- uživatelka může prostřednictvím distribuční firmy písemně požádat výrobce o vysvětlení,
- jestliže se výrobce postaví k celé věci odmítavě, má uživatelka možnost obrátit se na soud s žalobou o odškodnění.

Uživatelka by však měla počítat s tím, že k řízení budou přizváni soudní znalci z oboru, kteří budou zkoumat především skutečnost, proč se alergická reakce objevila až po aplikaci barvy na vlasy a ne již při prvotním testování barvy. Jestliže by soudní spor prohrála, musela by uhradit náklady řízení.

Prognóza:

V poradně nemáme mnoho zkušeností s podobnými případy, proto je pro nás velmi těžké předvídat výsledek. Máme však za to, že kosmetické přípravky jsou před uvedením do prodeje důkladně testovány, aby k podobným situacím nedocházelo. Při možných alergických reakcích jsou koneční spotřebitelé upozorňováni na rizika spojená s aplikací. Předpokládáme proto, že i v případě soudního sporu by uživatelka velkou šanci na úspěch neměla, znalci by zřejmě stáli na straně firmy Schwarzkopf. Na tyto skutečnosti byla uživatelka samozřejmě upozorněna.

Zpětná vazba:

Uživatelka na základě podaných informací nakonec poradci sdělila, že zkusí firmu alespoň kontaktovat s žádostí o vysvětlení. Zatím však neví, jak bude postupovat v případě, že u výrobce neuspěje. Připustila však, že riziko neúspěchu u soudu je pro ni příliš velké, takže nakonec možná situaci dále řešit ani nebude.

Citované zdroje:

Žádné.

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, odborné sociální poradenství, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva, smluvní pokuta, dluh, splátkový kalendář

Výchozí situace:

Zájemkyni o službu, starší ženu, kontaktoval obchodní zástupce společnosti T-Mobile a nabídnul jí uzavření smlouvy se zvýhodněným voláním. Jelikož má zájemkyně dceru v Čechách, často si s ní telefonuje a volání z pevné linky na dceřin mobil je pro ni už drahé, na smlouvu přistoupila. Zhruba po měsíci však zjistila, že stanovený paušál jí nevyhovuje, a chtěla od smlouvy odstoupit. Kontaktovala proto společnost, nicméně pracovník jí sdělil, že odstoupení není možné, jelikož uzavřela smlouvu na 24 měsíců, přičemž tuto dobu musí dodržet, případně převést smlouvu na někoho jiného. Zájemkyně však neměla na koho paušál převést, proto situaci vyřešila po svém – rozstříhala SIM kartu a paušál přestala platit. Od T-Mobilu pak obdržela dopis o smluvní pokutě, na ten však nereagovala, proto společnost předala dluh a pokutu inkasní společnosti.

Zakázka:

Uživatelka uzavřela s poradkyní ústní smlouvu o poskytnutí poradenství, protože neví, jak situaci v této chvíli řešit. Kromě toho ji také zajímá, zda jednání společnosti T-Mobile není v rozporu se zákonem, když jí dali podepsat smlouvu na tak dlouhou dobu bez upozornění.

Intervence:

Poskytnutí informací na základě Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic, a. s. pro spotřebitele

„Smluvní pokuty a finanční vypořádání

8.1. *V případě prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování je T-Mobile oprávněn Účastníkovi účtovat smluvní pokuty za podmínek a ve výši uvedené v Ceníku služeb.*

8.2. *Nezaplatí-li Účastník tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo je-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 90 dnů, je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Účastnické smlouvy. ...*

8.4. *... Smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve Vyúčtování. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezprošťuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo T-Mobile domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.“*

„10. Změna Účastnické smlouvy

10.1. *O změnu Účastnické smlouvy může Účastník požádat prostřednictvím Zákaznického centra, na jakémkoliv Značkové prodejně společnosti T-Mobile, zavoláním na Zákaznické centrum, na internetových stránkách Můj T-Mobile nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek T-Mobile. T-Mobile je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z důvodu*

Účastníková dluhu, při omezení či přerušení poskytování Nabízených služeb dle čl. 7 nebo v průběhu výpovědní lhůty apod. ... “

Možnosti řešení:

Dle všeobecných podmínek společnosti mohla uživatelka písemně požádat o změnu účastnické smlouvy. Jelikož však přestala řádně platit, byla jí vypočtena pokuta a následně také dluh na nezaplaceném paušálu. Dluhy nyní T-Mobile po právu vymáhá. V této chvíli má tedy uživatelka následující možnosti:

- kontaktovat mobilního operátora s žádostí o splátkový kalendář na dluh a smluvní pokutu,
- paušál pak může buď dál využívat a platit nebo dle všeobecných podmínek požádat o změnu, případně smlouvu převést na jinou osobu,
- o konkrétních možnostech převodu smlouvy či přechodu na jiný tarif je také možné poradit se přímo se zástupci společnosti T-Mobile; je však nutné počítat s tím, že společnost nemusí žádosti o převedení vyhovět z důvodu uživatelského dluhu,
- k dotazu, zda uzavírání smlouvy na dobu určitou 2 let není nezákonné, poradkyně sdělila, že nezákonné takové jednání bohužel není, pakliže uživatelka smlouvu podepsala dobrovolně.

Prognóza:

Dořešení situace bude záviset na postoji společnosti T-Mobile. Pokud přistoupí na splátkový kalendář, bude věc pro uživatelku vyřešena nejlepším možným způsobem. Jestliže by však trvali na úhradě celého dluhu a smluvní pokuty najednou, musela by uživatelka někde sehnat peníze na doplacení.

Zpětná vazba:

Uživatelka odcházela z poradny rozhodnutá oslovit společnost s žádostí o splátkový kalendář. Zda se jí podařilo uspět, jsme se již nedozvěděli.

Citované zdroje:

Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a. s. pro spotřebitele

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, odborné sociální poradenství, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: podomní prodej, smlouva, všeobecné obchodní podmínky, vypovězení smlouvy, smluvní pokuta

Výchozí situace:

V červnu nás kontaktovala seniorka ve věci, kterou jsme v posledním roce řešili již několikrát. Scénář je vždy stejný – u domovních dveří zazvoní obchodní zástupce firmy Centropol Energy a nabízí lidem ukončení smlouvy s ČEZem a přechod na údajně levnější elektrickou energii z produktové řady BLIK. Naše zájemkyně o službu lákavé nabídky podlehla a mezi dveřmi smlouvu podepsala. Zanedlouho nato však zjistila, že odběr elektřiny je mnohem dražší než u původního distributora. Rozhodla se tedy smlouvu s Centropolem ukončit a zaslala do firmy písemné odstoupení od smlouvy. Nyní jí však byla naúčtována smluvní pokuta v částce 2.500 Kč. Zájemkyně se neorientuje ve smluvních podmínkách, neví, zda musí pokutu zaplatit.

Zakázka:

Uživatelka uzavřela s poradkyní ústní smlouvu o poskytnutí poradenství, aby se zorientovala ve smlouvě na dodávku elektřiny a všeobecných obchodních podmínkách a získala informace pro další řešení situace.

Intervence:

Pročtení smlouvy a všeobecných obchodních podmínek a jejich vysvětlení uživatelce

Poradkyně společně s uživatelkou pročtenla celou smlouvu včetně všeobecných podmínek. V nich stálo, že smlouva je uzavírána na dobu tří let. V případě jejího předčasného vypovězení ze strany zákazníka mu bude naúčtována smluvní pokuta ve výši 2.500 Kč. Výpovědní lhůta pro výpověď je tříměsíční.

Dále bylo ze smlouvy vyčteno, že distributor se zavazuje dodat elektrickou energii levnější než monopolní poskytovatel. Tuto podmínku sice dodržel, nicméně náklady uživatele vzrostly na administrativních poplatcích.

Kromě uvedeného poradkyně také uživatelce vysvětlila, že firmy, které nabízejí své produkty formou podomního prodeje, téměř vždy těží z neznalosti a neschopnosti lidí rychle se zorientovat v předkládané smlouvě. Nevýhody zákazníci zjišťují zpravidla až po podpisu. Odstoupení od smlouvy však bývá komplikované, v lepším případě skončí „pouze“ uhrazením smluvní pokuty, v horším pak často ani nelze dohledat skutečnou adresu sídla firmy.

Možnosti řešení:

Na základě zjištěných informací probírala poradkyně s uživatelkou její možnosti:

- jelikož uživatelka vypověděla smlouvu před uplynutím sjednané doby, má společnost právo požadovat smluvní pokutu,
- poradkyně dále uživatelku informovala, že je v jejím zájmu pokutu uhradit, aby se vyhnula vymáhání částky soudní cestou, kdy se pokuta navýší o náklady soudního řízení.

Prognóza:

Jestliže uživatelka uhradí dle smluvních podmínek naúčtovanou pokutu ve výši 2.500 Kč, měla by být pro ni celá věc uzavřená.

Zpětná vazba:

Uživatelka v závěru konzultace sdělila, že jí poskytnuté informace postačují, ve smlouvě se zorientovala a pochopila, že smluvní pokutu bude muset zaplatit. Dodala, že příště si dá na podomní obchodníky pozor, ve dveřích nebude žádné dokumenty podepisovat, případně se přijde s nabídkou, které nebude rozumět, poradit do občanské poradny.

Citované zdroje:

Žádné.