

Spotřebitelské poradenství

Zpracovala: Mgr. Jitka Hedlíková

Občanská poradna Náchod, 4. 11. 2011

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta

**Výchozí situace:** Klientce je asi 60 let. U svého lékaře našla leták týkající se spotřebitelského poradenství, objednala se tedy do Občanské poradny v Náchodě.

**Popis problému, zakázka:**

Klientka uzavřela novou smlouvu o elektřině. Zpočátku jí nový dodavatel energie vyhovoval, po čase však přestala být spokojená a rozhodla se smlouvu ukončit. Klientka tedy do společnosti poslala odstoupení od smlouvy. Společnost jí odstoupení uznala, ale jelikož jej poslala až po třech měsících od podpisu smlouvy, chtějí smluvní pokutu 3 000 Kč. Klientka nesouhlasí s tímto poplatkem. Společnost jí však vyzvala s tím, že je vše ve smlouvě napsané a že tedy smlouvu neměla podepisovat. Klientka neví, jak se má zachovat.

**Intervence:** S klientkou probrána její situace. Klientka se cítí podvedená a pokutu za žádnou cenu nechce platit.

**Možnosti řešení:**

Klientka přinesla smlouvu, v ní je napsáno ustanovení, které říká, že pokud je smlouva ze strany zákazníka ukončena dříve než po dvou letech odběru elektřiny, je zákazník povinen zaplatit sankční poplatek ve výši 3000 Kč. Klientka je tedy povinna sankční pokutu zaplatit. Může však požádat o odpuštění pokuty, či o rozložení pokuty do vícera splátek. Je však upozorněna, že záleží na rozhodnutí společnosti, zda jí vyjdou vstříc. Pokud by pokutu nezaplatila, mohla by být dlužná částka vymáhána v rámci exekuce.

**Zpětná vazba:** není

**Citovaná literatura, zdroje:** Občanský zákoník

**Klíčová slova:** reklamace, reklamační protokol

**Výchozí situace:** Klientce je asi 40 let. Na internetu našla kontakt na Občanskou poradnu v Náchodě. Klientka si koupila mobilní telefon, ten je však poruchový.

**Popis problému, zakázka:**

Klientka si zakoupila před půl rokem mobilní telefon. Ten je však poruchový. Klientka se rozhodla dát telefon k reklamaci, jelikož se samovolně vypíná. Byla se tedy zeptat v obchodě, ve kterém telefon zakoupila a chtěla tam telefon nechat na reklamaci. V obchodě však klientce řekli, že to na reklamaci není z důvodů, že špatně nabyla baterku a poslali jí pryč. Je to již dva měsíce a telefon se vypíná častěji, klientka chce vědět, jak se tedy má bránit.

**Intervence:** S klientkou probrána její situace.

**Možnosti řešení:**

S klientkou nebyl sepsán žádný reklamační protokol, pouze ji odpověděli od přepážky, s tím že je to klientčina chyba. Klientka telefon vlastní necelý rok, je tedy ještě v záruční době. Klientka říká, že se nejedná o telefon, který zde má autorizovaný servis, jinak by si již telefon nechala opravit sama. Prodejna je povinna telefon přijmout k reklamaci a vydat klientce reklamační protokol. Doporučeno, aby šla klientka ještě se svědkem a pokud jí nebude vydán reklamační protokol, aby se obrátila na ČOI.

**Zpětná vazba:** není

**Citovaná literatura, zdroje:** Občanský zákoník

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, podomní prodej

**Výchozí situace:** Klientka přichází za svou maminku. Tu doma navštívil podomní prodejce a nabídl jí zboží, na které však neměla dostatek peněz.

**Popis problému, zakázka:**

Klientčina maminka podepsala smlouvu s podomním prodejcem. Smlouvu podepsala před třemi dny. Podpisem smlouvy se zavázala, že si zakoupí set nožů v hodnotě 15 000 Kč, chtěla to prý jako věno pro vnučku. Klientčina maminka zaplatila na místě rovnou 5000 Kč. Zbytek částky se dohodli, že klientka zaplatí ve splátkách. Klientka má smlouvu. Matka nože obdržela, ale ve velmi špatné kvalitě. Klientka by chtěla smlouvu zrušit, ale neví jak to udělat.

**Intervence:** S klientkou probrána její situace.

**Možnosti řešení:**

Klientka se zlobí, protože se matka nechala podvést. Klientka přinesla smlouvu. Ve smlouvě je však napsáno, že klientčina matka si sjednala návštěvu doma. To znamená, že zde neplatí 14 denní zákonná lhůta na odstoupení. Klientka může společnost zkusit vyzvat, zda by mohli smlouvu zrušit, není to však jejich povinnost a klientčina matka by měla splátkový kalendář dodržet, aby se vyhnula následnému vymáhání dlužné částky.

**Zpětná vazba:** není

**Citovaná literatura, zdroje:** Občanský zákoník

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, předváděcí akce

**Výchozí situace:** Klientka navštívila předváděcí akci. Zde jí nabídli velice lákavou nabídku na letecký zájezd.

**Popis problému, zakázka:**

Klientka byla o víkendu na předváděcí akci. Zde vyhrála slevu na zájezd pro dvě osoby. Zájezd se jí líbil, zaplatila tedy zálohu, která byla jen 1000 Kč. Podepsala tedy smlouvu. Doma si však smlouvu důkladně přečetla a zjistila, že ne vše co jí bylo slíbeno je i součástí smlouvy. Klientka musí například zaplatit 90 eur za každou osobu jako pojištění, je to bez slibované polopenze, atp. Klientka chce vše zrušit.

**Intervence:** S klientkou probrána její situace.

**Možnosti řešení:**

Klientka s sebou přinesla smlouvu. Po jejím přečtení zjištěno, že může od smlouvy do 14 dní odstoupit. Klientce předán a vysvětlen vzor odstoupení od smlouvy. Musí si však dát pozor, aby se jí odstoupení podařilo doručit, jinak by bylo neplatné a neplatí zde fikce doručení.

**Zpětná vazba:** není

**Citovaná literatura, zdroje:** Občanský zákoník