

Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou
Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

zamítnutí reklamace, znalecký posudek, soudní řízení

Výchozí situace:

Klient (49 let) navštívil poradnu jednou v březnu 2011. Uvedl, že před rokem koupil dceři v místním malém obchodě kozačky. Po třech měsících užívání se u obou bot poškodily zipy a klient se vydal do obchodu boty reklamovat. K jeho velkému překvapení byla reklamace už za dva dny vyřízena - a neuznána. Podle prodejce šlo prý o mechanické poškození a běžné opotřebení.

Klient s tím nesouhlasil a chtěl reklamaci hned na místě opakovat, ale pracovníci mu to rozmluvili s tím, že je to zbytečné, stejně by to znovu zamítli. Klient tedy poslal obuv do zkušebny do Zlína a zaplatil 2 000 Kč za posudek, kde stojí, že jde o vadu výroby, zipy jsou špatně přišité, nekvalitní a nepoužitelné pro obuv.

Klient šel s posudkem do prodejny znovu a byl si jist, že už dostane peníze zpátky. Pracovníci obchodu si ale nechtěli posudek ani přečíst, kladné vyřízení reklamace a vrácení peněz dál odmítali. Když jim klient pohrozil soudem, jen ho v tom prý podporovali a vysmívali se mu. Klienta to velmi rozčílilo a chtěl by vědět, zda může skutečně podat žalobu k soudu a vedle kupní ceny vymáhat i cenu znaleckého posudku.

Není si jistý, zda prodejce neporušil zákon, když o reklamaci rozhodl sám ve dvou dnech a nezaslal obuv k posouzení výrobcí. Uvedl, že má známého, právníka, za kterým by s tím chtěl zajít a řešit věc soudní cestou, aby prodejce vytrestal.

1) Popis problému, zakázka:

Klient by se chtěl ujistit, že může kupní cenu a cenu znaleckého posudku vymáhat soudní cestou.

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že v případech nevyřízení reklamace ve lhůtě, výskytu neopravitelné vady, většího nebo opakovaného počtu vad či při rozporu s kupní smlouvou má kupující právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. Dle § 598 občanského zákoníku má zákazník právo také na náhradu nákladů spojených s reklamací (cestovné, cena posudku). Jestliže není možná dohoda, klient může navrhnout prodejci mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (projekt zaštiťuje hospodářská komora a toto řešení je možné při souhlasu obou stran). Jinak nezbývá, než peníze vymáhat soudně. Klient se o tom může poradit se svým advokátem a po prodejci požadovat i náhradu nákladů soudního řízení.

2) Popis problému, zakázka:

Klient by si chtěl ověřit, zda je v pořádku, že prodejce rozhodl o reklamaci sám během dvou dnů a nezaslal boty výrobcí nebo jinému odborníkovi (např. znalci).

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že dle § 19 zákona o ochraně spotřebitele rozhoduje o vyřízení reklamace prodávající nebo jím určený pracovník. Není tedy uloženo prodejci, aby věc posílal k posouzení např. výrobcí věci.

O reklamaci má být dle zákona rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobu potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady pak musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě.

Možnosti řešení:

1. Klient se může obrátit na svého známého advokáta a poradit se s ním o podání žaloby k soudu.

Prognóza:

S ohledem na znalecký posudek hovořící v jeho prospěch má klient velkou šanci u soudu uspět.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI - Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, platební rozkaz

Výchozí situace:

Paní (76 let) navštívila poradnu v lednu a únoru 2011, celkem proběhly čtyři osobní konzultace.

Paní uvedla, že se s kamarádkou zúčastnila v říjnu loňského roku předváděcí akce. Během ní byla vylosována a údajně vyhrála mnoho nádobí a kuchyňských spotřebičů. Prodejce jí pak přemluvil k podpisu kupní a úvěrové smlouvy a složení zálohy 5 000 Kč na místě. S sebou si paní odnesla dva spotřebiče, zbytek jí měl být dovezen později. Paní si večer doma vše pečlivě přečetla a rozmyslela, druhý den písemně odstoupila od smluv s prodejcem a úvěrovou společností a dva dárky poslala zpět prodejci. Z úvěrové společnosti jí napsali, že odstoupení akceptují, prodejce však nijak nereagoval. Jednou se tam paní dovolala a slíbili jí věc řešit, napsala již další dopisy s výzvou k vrácení zálohy, ale nikdo se neozval, teď už ani nezvedají telefony.

Paní chtěla vědět, v jaké lhůtě má dojít k vrácení peněz po odstoupení od smlouvy a jak by měla dále postupovat, neboť částka 5 000 Kč není pro ni jako osamělou důchodkyni zanedbatelná. Uvedla, že opakované písemné výzvy doporučeným dopisem a odeslání pojištěných balíků ji už také stály nemalé částky.

1) Popis problému, zakázka:

Klientku zklamalo, že jí prodejce ani několik měsíců po odstoupení od smlouvy nevrátil zálohu zaplacenou při předváděcí akci a vyhýbá se komunikaci.

Intervence :

Klientce jsem řekla, že postupovala správně, když od obou smluv neprodleně písemně odstoupila. Řekla jsem jí, že po odstoupení by si smluvní strany měly dle zákona vrátit vzájemná plnění do třiceti dnů. Nedojde-li k vrácení zálohy dobrovolně ani po opakovaných písemných výzvách, nezbyvá, než se obrátit na soud s návrhem na vydání platebního rozkazu. Klientku jsem upozornila, že při podání návrhu je třeba zaplatit soudní poplatek, pokud by paní nebyla vzhledem k majetkovým poměrům osvobozena od soudních poplatků. Jestliže spor vyhraje, náklady s ním spojené by jí měla uhradit žalovaná společnost.

Na základě vyprávění o průběhu předváděcí akce jsem klientce sdělila, že ze strany prodejce došlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele a paní se může obrátit s podnětem na prošetření těchto praktik na Českou obchodní inspekci. Ta pak může prodejce pokutovat, bude-li mu porušení zákona prokázáno.

2) Popis problému, zakázka:

Při další konzultaci paní uvedla, že si vše promyslela a chtěla by poslat prodejci poslední výzvu k dobrovolnému uhrazení dluhu, a v případě nezaplacení se obrátit na soud, případně podat i podnět České obchodní inspekci. Požádala o pomoc se sepsáním dokumentů.

Intervence :

S klientkou jsme sepsaly dopis prodejci a při další konzultaci - když nebyl dluh zaplacen dobrovolně - také návrh na vydání platebního rozkazu spolu s žádostí o osvobození od soudního poplatku. Sepsaly jsme také podnět České obchodní inspekci.

3) Popis problému, zakázka:

Paní při poslední návštěvě uvedla, že jí právě dnes přišly peníze od prodejce - složenkou, bez nějakého vysvětlujícího dopisu. Chtěla se poradit, jak to dát na vědomí soudu, aby bylo řízení o vydání platebního rozkazu zastaveno.

Intervence :

S klientkou jsme sepsaly dopis soudu o tom, že bere svůj návrh zpět kvůli dodatečnému uhrazení dluhu žalovanou společností.

Možnosti řešení:

1. Paní měla možnost vyzvat prodejce k dobrovolnému zaplacení. Jelikož jí nebyla záloha vrácena, využila možnosti obrátit se na soud s návrhem na vydání platebního rozkazu, který vzala zpět poté, co byla dlužná částka dobrovolně uhrazena.
2. Klientka podala podnět České obchodní inspekci.

Prognóza: /

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI - Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, občanský soudní řád

Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, nekalé obchodní praktiky, podvod

Výchozí situace:

Klient (78 let) navštívil poradnu dvakrát v květnu 2011. Pokaždé přišel v doprovodu známého, který mluvil za něj. Pán žije v domě s pečovatelskou službou a je hodně odkázaný na pomoc pečovatelek, při vyřizování různých záležitostí mimo domov mu pak pomáhá známý.

Klient se začátkem května zúčastnil předváděcí akce firmy Eurobak. Uvedl, že se chtěl jen podívat a dostat uzeniny nabízené jako dárek všem účastníkům. Na akci ale podepsal kupní smlouvu na nádobí, parní čistič a gril celkem za 15 000 Kč a úvěrovou smlouvu s Homecreditem k financování téměř celé kupní ceny (13 500 Kč). Pán uvedl, že koupené věci nepotřebuje, v DPS má zajištěnou stravu i úklid a úvěrová smlouva mu navíc přijde nevýhodná s ohledem na vysoký úrok.

Pán uvedl, že si uzavření kupní smlouvy nebyl vůbec vědom, smlouvu před podpisem nečetl a prodejce vše prezentoval jako jeho výhru. Na místě klient neplatil žádnou zálohu a tři ze čtyř věcí mu hned dovezli domů. Chtěl by si ověřit informace ze zadní strany smlouvy - že je možné od smlouvy odstoupit do 14 dnů. Dále by ho zajímalo, zda musí při odstoupení vrátit i dárek a kde může nahlásit klamavé jednání prodejců z předváděcí akce. Známý se byl jeho jménem ptát na finančním úřadě, ale tam mu řekli, že smlouvy jsou v pořádku.

Při následující konzultaci pán uvedl, že po písemném odstoupení od smlouvy a informování úvěrové společnosti mu od prodejce přišel obratem dopis, že odstoupení akceptují a požadují vrácení všech položek na kupní smlouvě - včetně grilu, který měl být klientovi teprve dovezen. Argumentují tím, že v kupní smlouvě je uvedeno, že klient veškeré zboží obdržel při podpisu smlouvy. Současně jej varují, že v případě nevrácení grilu za něj bude muset zaplatit 6 tisíc. Pán má pouze rukou psané potvrzení od pracovníka firmy (bez podpisu), že mu bude gril přivezen 20. května, a letáček s popisem grilu a dopsaným telefonním číslem dealera.

Chtěl by vědět, jak postupovat, když od smlouvy odstoupil ještě před dodáním poslední věci a nemůže tudíž vrátit kompletní zboží. Obává se, aby nemusel platit oněch 6 000 Kč za nedodaný gril. Přemýšlí, zda by mu pomohla policie, pokud by se na ni se svým problémem obrátil.

1) Popis problému, zakázka:

Klient by se chtěl ujistit, že je možné odstoupit od smlouvy uzavřené na předváděcí akci. Není si jistý, jak odstoupení provést, když byl na zaplacení kupní ceny čerpán nebankovní úvěr.

Intervence :

Klientovi jsem potvrdila, že od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání je možné odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení je vhodné zaslat doporučeným dopisem, nechat si kopii dopisu a pečlivě uschovat i doručovací lístek.

Do třiceti dnů od odstoupení by pak mělo dojít k vzájemnému vypořádání, tj. vrácení zboží prodejci. Odstoupení od smlouvy je třeba oznámit úvěrové společnosti - aby nebyla půjčená částka vyplacena prodejci, resp. mezi nimi došlo k vypořádání.

2) Popis problému, zakázka:

Klienta by zajímalo, zda musí v případě odstoupení od kupní smlouvy vrátit i dárky, které na předváděcí akci dostal.

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že odstoupení se týká pouze kupní smlouvy a strany si poté mají vrátit vzájemné plnění týkající se této zrušené smlouvy. Pokud klient dostal jako účastník akce něco na základě darovací smlouvy, může si tyto věci ponechat.

3) Popis problému, zakázka:

Klient uvažuje, jak řešit situaci, kdy po něm prodejce požaduje po odstoupení od smlouvy vrácení i toho zboží, které mu dosud nebylo dodáno. Obává se, aby nemusel doplácet cenu této věci. Přemýšlí, zda nejde ze strany prodejce o trestný čin a nepomohla by mu policie.

Intervence:

Klientovi jsem řekla, že nejvhodnější bude vrátit obdržené zboží poštou a zároveň zaslat prodejci dopis, kde klient uvede, že vrací dodané zboží a gril nedostal, měl být dovezen až dodatečně, o čemž má klient písemné potvrzení dealera, a nehodlá tudíž nic platit. Klient může v dopisu uvést, že v případě trvání na zaplacení za nedodané zboží se obrátí na policii.

Vysvětlila jsem mu, že nekalými praktikami při prodeji zboží se zabývá Česká obchodní inspekce, kam se může klient obrátit a popsat své zkušenosti s firmou, naproti tomu policie by řešila spáchání trestného činu.

Možnosti řešení:

1. Od kupní smlouvy uzavřené na předváděcí akci je možné odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Při financování nákupu úvěrem je třeba o odstoupení informovat i úvěrovou společnost.
2. Odstoupením se smlouva od počátku ruší a strany si mají do třiceti dnů vrátit vzájemné plnění.
3. Věci získané darem není třeba při zrušení kupní smlouvy vracet.
4. Používání nekalých obchodních praktik může klient oznámit České obchodní inspekci, podezření na spáchání trestného činu Policii ČR či státnímu zastupitelství.

Prognóza:

V ideálním případě skončí jednání s prodejcem vrácením obdrženého zboží. Na základě podnětu se praktikami firmy může zabývat Česká obchodní inspekce a při zjištění porušení zákona uložit prodejci sankci.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI - Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

smlouva s telefonním operátorem, nepravý podpis, vymáhací agentura

Výchozí situace:

Paní (66 let) navštívila poradnu na přelomu srpna a září 2011. Celkem proběhly dvě osobní konzultace. Paní uvedla, že měla pevnou linku a někdy před dvěma nebo třemi lety ji navštívil zástupce konkurenční společnosti s údajně lepší nabídkou služeb. Paní ho vyslechla, dala mu své osobní údaje (včetně rodného čísla a čísla OP) a vzala si čas na rozmyšlenou, aby se mohla ještě poradit s dětmi. Ty ji od změny poskytovatele odrazovaly, a paní se proto už obchodnímu zástupci neozvala.

Po nějakém čase začaly klientce chodit faktury od nového operátora a po první telefonické reklamaci přišla také kopie smlouvy s údajně jejím podpisem.

Klientka je přitom přesvědčená, že nic nepodepisovala a podpis na kopii smlouvy vůbec není její. Byla i na policii, kde jí ale řekli, že jde o soukromý spor a v případě podání žaloby rozhodne o platnosti smlouvy soud.

Paní se snažila ještě jednou věc vyřešit po telefonu, ale pak to nechala být v naději, že firma po čase zasílání složenek vzdá, a vyhazovala je. Letos jí ale přišly už dva dopisy od vymáhací agentury a paní má obavu, co bude následovat. Žije sama a bojí se návštěvy vymahačů. Vyděsily ji reportáže o exekucích v televizi i vlastní zkušenost, kdy jí byly v bytě zabaveny věci kvůli dluhu syna. Paní pak dostala majetek zpět až po zásahu právníka a na arogantní jednání exekutorů nemůže zapomenout.

Uvedla, že by ráda dala svou záležitost s firmou do pořádku, protože ji známá z Kanady pozvala na delší návštěvu u ní.

Po první konzultaci kontaktovala klientka společnost písemně. Brzy jí přišla odpověď, kde ji vyzývají, aby tvrzené skutečnosti (nepravost podpisu) dokázala znaleckým posudkem, jinak prý budou ve vymáhání pokračovat. Doporučují jí také ukončit smlouvu písemnou výpovědí.

1) Popis problému, zakázka:

Klientka si přeje, aby jí už operátor neposílal další složenky, když někdo na smlouvě zfalšoval její podpis a ona žádné jejich služby nevyužívá.

Intervence :

Klientku jsem vyslechla. Řekla jsem jí, že na výzvy by bylo dobré písemně reagovat. V doporučeném dopise může paní zdůraznit, že žádnou smlouvu neuzavřela a podpis není její, ani nečerpala žádné služby. Zároveň může operátora a vymáhací firmu vyzvat, aby jí přestali složenky a upomínky posílat. Společně jsme pak takový dopis zformulovaly.

Vysvětlila jsem jí, že pokud bude operátor trvat na splacení dluhu, může na klientku podat žalobu a o věci rozhodne soud.

Trestní oznámení na neznámého pachatele může klientka při podezření ze spáchání trestného činu podat i na státním zastupitelství nebo tak učinit písemně, aby nebyla opět odmítnuta.

2) Popis problému, zakázka:

Paní má obavy z vymáhací firmy, hlavně z osobní návštěvy vymahačů v jejím bytě. Chtěla by spor vyřešit ještě před plánovanou cestou do zahraničí.

Intervence:

Řekla jsem jí, že bez pravomocného rozhodnutí nemůže být exekuce nařízena. Vymahači mohou klientku pouze kontaktovat a vyzývat k zaplacení, bez jejího svolení nesmí vstoupit do jejího bytu a nemají ani pravomoc k zabavování věcí. Je vhodné, aby si klientka přebírala poštu, dozvěděla se včas o případném soudním řízení a mohla se bránit. Doporučila jsem jí, aby si zajistila přebírání pošty i v případě pobytu v zahraničí, může se např. domluvit s někým z rodiny a dát mu také plnou moc k dalšímu jednání s firmou. V případě soudu může klientka k zastupování zplnomocnit advokáta.

3) Popis problému, zakázka:

Paní zvažuje, zda by měla na doporučení operátora podat písemnou výpověď a nechat zpracovat grafologický posudek, kolik by to stálo a také jestli jí operátor cenu posudku proplatí, pokud vyjde najevo, že podpis opravdu není její. Intervence:

Klientku jsem upozornila, že pokud platnost smlouvy uzná a podá písemnou výpověď, bude operátor pravděpodobně trvat na uhrazení dluhu i cenu služeb za výpovědní dobu. Paní si může vyhledat soudního znalce, optat se na ceny posudků a písemně požádat operátora o záruku, že cenu posudku proplatí, pokud se ukáže, že podpis není klientky a dluh byl po ní vymáhán neoprávněně.

Možnosti řešení:

1. Klientka může na upomínky operátora a výzvy vymáhání agentury odpovědět písemně a vysvětlit, proč nedluží a nebude nic platit.
2. Paní může podat trestní oznámení i písemně na Policii ČR nebo státním zastupitelství.
3. V případě podání žaloby ze strany věřitele rozhodne o platnosti smlouvy a povinnosti uhradit dluh soud.
4. Před cestou do zahraničí si může klientka domluvit přebírání pošty někým z rodiny a udělit příbuzným či v případě soudu advokátovi plnou moc k zastupování při jednání s operátorem, resp. vymáhací agenturou, a při soudním sporu.
5. Paní se může u soudního znalce informovat na podrobnosti ohledně zkoumání podpisu, písemně sdělit předpokládanou cenu operátorovi a požádat jej nejprve o vyjádření, zda jí cenu proplatí, pokud vyjde najevo, že podpis není její.

Prognóza: /

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI – Občanský zákoník, občanský soudní řád

Občanská poradna Rychnov nad Kněžnou
Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

zamítnutí reklamace, znalecký posudek, soudní řízení

Výchozí situace:

Klient (49 let) navštívil poradnu jednou v březnu 2011. Uvedl, že před rokem koupil dceři v místním malém obchodě kozačky. Po třech měsících užívání se u obou bot poškodily zipy a klient se vydal do obchodu boty reklamovat. K jeho velkému překvapení byla reklamace už za dva dny vyřízena - a neuznána. Podle prodejce šlo prý o mechanické poškození a běžné opotřebení.

Klient s tím nesouhlasil a chtěl reklamaci hned na místě opakovat, ale pracovníci mu to rozmluvili s tím, že je to zbytečné, stejně by to znovu zamítli. Klient tedy poslal obuv do zkušebny do Zlína a zaplatil 2 000 Kč za posudek, kde stojí, že jde o vadu výroby, zipy jsou špatně přišité, nekvalitní a nepoužitelné pro obuv.

Klient šel s posudkem do prodejny znovu a byl si jist, že už dostane peníze zpátky. Pracovníci obchodu si ale nechtěli posudek ani přečíst, kladné vyřízení reklamace a vrácení peněz dále odmítali. Když jim klient pohrozil soudem, jen ho v tom prý podporovali a vysmívali se mu. Klienta to velmi rozčílilo a chtěl by vědět, zda může skutečně podat žalobu k soudu a vedle kupní ceny vymáhat i cenu znaleckého posudku.

Není si jistý, zda prodejce neporušil zákon, když o reklamaci rozhodl sám ve dvou dnech a nezaslal obuv k posouzení výrobcí. Uvedl, že má známého, právníka, za kterým by s tím chtěl zajít a řešit věc soudní cestou, aby prodejce vytrestal.

1) Popis problému, zakázka:

Klient by se chtěl ujistit, že může kupní cenu a cenu znaleckého posudku vymáhat soudní cestou.

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že v případech nevyřízení reklamace ve lhůtě, výskytu neopravitelné vady, většího nebo opakovaného počtu vad či při rozporu s kupní smlouvou má kupující právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. Dle § 598 občanského zákoníku má zákazník právo také na náhradu nákladů spojených s reklamací (cestovné, cena posudku). Jestliže není možná dohoda, klient může navrhnout prodejci mimosoudní řešení spotřebitelského sporu (projekt zaštiťuje hospodářská komora a toto řešení je možné při souhlasu obou stran). Jinak nezbývá, než peníze vymáhat soudně. Klient se o tom může poradit se svým advokátem a po prodejci požadovat i náhradu nákladů soudního řízení.

2) Popis problému, zakázka:

Klient by si chtěl ověřit, zda je v pořádku, že prodejce rozhodl o reklamaci sám během dvou dnů a nezaslal boty výrobcí nebo jinému odborníkovi (např. znalci).

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že dle § 19 zákona o ochraně spotřebitele rozhoduje o vyřízení reklamace prodávající nebo jím určený pracovník. Není tedy uloženo prodejci, aby věc posílal k posouzení např. výrobcí věci.

O reklamaci má být dle zákona rozhodnuto ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobu potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady pak musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do třiceti dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající a spotřebitel nedohodnou na delší lhůtě.

Možnosti řešení:

1. Klient se může obrátit na svého známého advokáta a poradit se s ním o podání žaloby k soudu.

Prognóza:

S ohledem na znalecký posudek hovořící v jeho prospěch má klient velkou šanci u soudu uspět.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI - Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, platební rozkaz

Výchozí situace:

Paní (76 let) navštívila poradnu v lednu a únoru 2011, celkem proběhly čtyři osobní konzultace.

Paní uvedla, že se s kamarádkou zúčastnila v říjnu loňského roku předváděcí akce. Během ní byla vylosována a údajně vyhrála mnoho nádobí a kuchyňských spotřebičů. Prodejce jí pak přemluvil k podpisu kupní a úvěrové smlouvy a složení zálohy 5 000 Kč na místě. S sebou si paní odnesla dva spotřebiče, zbytek jí měl být dovezen později. Paní si večer doma vše pečlivě přečetla a rozmyslela, druhý den písemně odstoupila od smluv s prodejcem a úvěrovou společností a dva dárky poslala zpět prodejci. Z úvěrové společnosti jí napsali, že odstoupení akceptují, prodejce však nijak nereagoval. Jednou se tam paní dovolala a slíbili jí věc řešit, napsala již další dopisy s výzvou k vrácení zálohy, ale nikdo se neozval, teď už ani nezvedají telefony.

Paní chtěla vědět, v jaké lhůtě má dojít k vrácení peněz po odstoupení od smlouvy a jak by měla dále postupovat, neboť částka 5 000 Kč není pro ni jako osamělou důchodkyni zanedbatelná. Uvedla, že opakované písemné výzvy doporučeným dopisem a odesláním pojištěných balíků ji už také stály nemalé částky.

1) Popis problému, zakázka:

Klientku zklamalo, že jí prodejce ani několik měsíců po odstoupení od smlouvy nevrátil zálohu zaplacenou při předváděcí akci a vyhýbá se komunikaci.

Intervence :

Klientce jsem řekla, že postupovala správně, když od obou smluv neprodleně písemně odstoupila. Řekla jsem jí, že po odstoupení by si smluvní strany měly dle zákona vrátit vzájemná plnění do třiceti dnů. Nedojde-li k vrácení zálohy dobrovolně ani po opakovaných písemných výzvách, nezbyvá, než se obrátit na soud s návrhem na vydání platebního rozkazu. Klientku jsem upozornila, že při podání návrhu je třeba zaplatit soudní poplatek, pokud by paní nebyla vzhledem k majetkovým poměrům osvobozena od soudních poplatků. Jestliže spor vyhraje, náklady s ním spojené by jí měla uhradit žalovaná společnost.

Na základě vyprávění o průběhu předváděcí akce jsem klientce sdělila, že ze strany prodejce došlo k porušení zákona o ochraně spotřebitele a paní se může obrátit s podnětem na prošetření těchto praktik na Českou obchodní inspekci. Ta pak může prodejce pokutovat, bude-li mu porušení zákona prokázáno.

2) Popis problému, zakázka:

Při další konzultaci paní uvedla, že si vše promyslela a chtěla by poslat prodejci poslední výzvu k dobrovolnému uhrazení dluhu, a v případě nezaplacení se obrátit na soud, případně podat i podnět České obchodní inspekci. Požádala o pomoc se sepsáním dokumentů.

Intervence :

S klientkou jsme sepsaly dopis prodejci a při další konzultaci - když nebyl dluh zaplacen dobrovolně - také návrh na vydání platebního rozkazu spolu s žádostí o osvobození od soudního poplatku. Sepsaly jsme také podnět České obchodní inspekci.

3) Popis problému, zakázka:

Paní při poslední návštěvě uvedla, že jí právě dnes přišly peníze od prodejce - složenkou, bez nějakého vysvětlujícího dopisu. Chtěla se poradit, jak to dát na vědomí soudu, aby bylo řízení o vydání platebního rozkazu zastaveno.

Intervence :

S klientkou jsme sepsaly dopis soudu o tom, že bere svůj návrh zpět kvůli dodatečnému uhrazení dluhu žalovanou společností.

Možnosti řešení:

1. Paní měla možnost vyzvat prodejce k dobrovolnému zaplacení. Jelikož jí nebyla záloha vrácena, využila možnosti obrátit se na soud s návrhem na vydání platebního rozkazu, který vzala zpět poté, co byla dlužná částka dobrovolně uhrazena.
2. Klientka podala podnět České obchodní inspekci.

Prognóza: /

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI - Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, občanský soudní řád

Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, nekalé obchodní praktiky, podvod

Výchozí situace:

Klient (78 let) navštívil poradnu dvakrát v květnu 2011. Pokaždé přišel v doprovodu známého, který mluvil za něj. Pán žije v domě s pečovatelskou službou a je hodně odkázaný na pomoc pečovatelek, při vyřizování různých záležitostí mimo domov mu pak pomáhá známý.

Klient se začátkem května zúčastnil předváděcí akce firmy Eurobak. Uvedl, že se chtěl jen podívat a dostat uzeniny nabízené jako dárek všem účastníkům. Na akci ale podepsal kupní smlouvu na nádobí, parní čistič a gril celkem za 15 000 Kč a úvěrovou smlouvu s Homecreditem k financování téměř celé kupní ceny (13 500 Kč). Pán uvedl, že koupené věci nepotřebuje, v DPS má zajištěnou stravu i úklid a úvěrová smlouva mu navíc přijde nevýhodná s ohledem na vysoký úrok.

Pán uvedl, že si uzavření kupní smlouvy nebyl vůbec vědom, smlouvu před podpisem nečetl a prodejce vše prezentoval jako jeho výhru. Na místě klient neplatil žádnou zálohu a tři ze čtyř věcí mu hned dovezli domů. Chtěl by si ověřit informace ze zadní strany smlouvy - že je možné od smlouvy odstoupit do 14 dnů. Dále by ho zajímalo, zda musí při odstoupení vrátit i dárek a kde může nahlásit klamavé jednání prodejců z předváděcí akce. Známý se byl jeho jménem ptát na finančním úřadě, ale tam mu řekli, že smlouvy jsou v pořádku.

Při následující konzultaci pán uvedl, že po písemném odstoupení od smlouvy a informování úvěrové společnosti mu od prodejce přišel obratem dopis, že odstoupení akceptují a požadují vrácení všech položek na kupní smlouvě - včetně grilu, který měl být klientovi teprve dovezen. Argumentují tím, že v kupní smlouvě je uvedeno, že klient veškeré zboží obdržel při podpisu smlouvy. Současně jej varují, že v případě nevrácení grilu za něj bude muset zaplatit 6 tisíc. Pán má pouze rukou psané potvrzení od pracovníka firmy (bez podpisu), že mu bude gril přivezen 20. května, a letáček s popisem grilu a dopsaným telefonním číslem dealera.

Chtěl by vědět, jak postupovat, když od smlouvy odstoupil ještě před dodáním poslední věci a nemůže tudíž vrátit kompletní zboží. Obává se, aby nemusel platit oněch 6 000 Kč za nedodaný gril. Přemýšlí, zda by mu pomohla policie, pokud by se na ni se svým problémem obrátil.

1) Popis problému, zakázka:

Klient by se chtěl ujistit, že je možné odstoupit od smlouvy uzavřené na předváděcí akci. Není si jistý, jak odstoupení provést, když byl na zaplacení kupní ceny čerpán nebankovní úvěr.

Intervence :

Klientovi jsem potvrdila, že od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání je možné odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Odstoupení je vhodné zaslat doporučeným dopisem, nechat si kopii dopisu a pečlivě uschovat i doručovací lístek.

Do třiceti dnů od odstoupení by pak mělo dojít k vzájemnému vypořádání, tj. vrácení zboží prodejci. Odstoupení od smlouvy je třeba oznámit úvěrové společnosti - aby nebyla půjčená částka vyplacena prodejci, resp. mezi nimi došlo k vypořádání.

2) Popis problému, zakázka:

Klienta by zajímalo, zda musí v případě odstoupení od kupní smlouvy vrátit i dárky, které na předváděcí akci dostal.

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že odstoupení se týká pouze kupní smlouvy a strany si poté mají vrátit vzájemné plnění týkající se této zrušené smlouvy. Pokud klient dostal jako účastník akce něco na základě darovací smlouvy, může si tyto věci ponechat.

3) Popis problému, zakázka:

Klient uvažuje, jak řešit situaci, kdy po něm prodejce požaduje po odstoupení od smlouvy vrácení i toho zboží, které mu dosud nebylo dodáno. Obává se, aby nemusel doplácet cenu této věci. Přemýšlí, zda nejde ze strany prodejce o trestný čin a nepomohla by mu policie.

Intervence:

Klientovi jsem řekla, že nejvhodnější bude vrátit obdržené zboží poštou a zároveň zaslat prodejci dopis, kde klient uvede, že vrací dodané zboží a gril nedostal, měl být dovezen až dodatečně, o čemž má klient písemné potvrzení dealera, a nehodlá tudíž nic platit. Klient může v dopisu uvést, že v případě trvání na zaplacení za nedodané zboží se obrátí na policii.

Vysvětlila jsem mu, že nekalými praktikami při prodeji zboží se zabývá Česká obchodní inspekce, kam se může klient obrátit a popsat své zkušenosti s firmou, naproti tomu policie by řešila spáchání trestného činu.

Možnosti řešení:

1. Od kupní smlouvy uzavřené na předváděcí akci je možné odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření. Při financování nákupu úvěrem je třeba o odstoupení informovat i úvěrovou společnost.
2. Odstoupením se smlouva od počátku ruší a strany si mají do třiceti dnů vrátit vzájemné plnění.
3. Věci získané darem není třeba při zrušení kupní smlouvy vracet.
4. Používání nekalých obchodních praktik může klient oznámit České obchodní inspekci, podezření na spáchání trestného činu Policii ČR či státnímu zastupitelství.

Prognóza:

V ideálním případě skončí jednání s prodejcem vrácením obdrženého zboží. Na základě podnětu se praktikami firmy může zabývat Česká obchodní inspekce a při zjištění porušení zákona uložit prodejci sankci.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI - Občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Kazuistika na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

smlouva s telefonním operátorem, nepravý podpis, vymáhací agentura

Výchozí situace:

Paní (66 let) navštívila poradnu na přelomu srpna a září 2011. Celkem proběhly dvě osobní konzultace. Paní uvedla, že měla pevnou linku a někdy před dvěma nebo třemi lety ji navštívil zástupce konkurenční společnosti s údajně lepší nabídkou služeb. Paní ho vyslechla, dala mu své osobní údaje (včetně rodného čísla a čísla OP) a vzala si čas na rozmyšlenou, aby se mohla ještě poradit s dětmi. Ty ji od změny poskytovatele odrazovaly, a paní se proto už obchodnímu zástupci neozvala.

Po nějakém čase začaly klientce chodit faktury od nového operátora a po první telefonické reklamaci přišla také kopie smlouvy s údajně jejím podpisem.

Klientka je přitom přesvědčená, že nic nepodepisovala a podpis na kopii smlouvy vůbec není její. Byla i na policii, kde jí ale řekli, že jde o soukromý spor a v případě podání žaloby rozhodne o platnosti smlouvy soud.

Paní se snažila ještě jednou věc vyřešit po telefonu, ale pak to nechala být v naději, že firma po čase zasílání složenek vzdá, a vyhazovala je. Letos jí ale přišly už dva dopisy od vymáhací agentury a paní má obavu, co bude následovat. Žije sama a bojí se návštěvy vymahačů. Vyděsily ji reportáže o exekucích v televizi i vlastní zkušenost, kdy jí byly v bytě zabaveny věci kvůli dluhu syna. Paní pak dostala majetek zpět až po zásahu právníka a na arogantní jednání exekutorů nemůže zapomenout.

Uvedla, že by ráda dala svou záležitost s firmou do pořádku, protože ji známá z Kanady pozvala na delší návštěvu u ní.

Po první konzultaci kontaktovala klientka společnost písemně. Brzy jí přišla odpověď, kde ji vyzývají, aby tvrzené skutečnosti (nepravost podpisu) dokázala znaleckým posudkem, jinak prý budou ve vymáhání pokračovat. Doporučují jí také ukončit smlouvu písemnou výpovědí.

1) Popis problému, zakázka:

Klientka si přeje, aby jí už operátor neposílal další složenky, když někdo na smlouvě zfalšoval její podpis a ona žádné jejich služby nevyužívá.

Intervence :

Klientku jsem vyslechla. Řekla jsem jí, že na výzvy by bylo dobré písemně reagovat. V doporučeném dopise může paní zdůraznit, že žádnou smlouvu neuzavřela a podpis není její, ani nečerpala žádné služby. Zároveň může operátora a vymáhací firmu vyzvat, aby jí přestali složenky a upomínky posílat. Společně jsme pak takový dopis zformulovaly.

Vysvětlila jsem jí, že pokud bude operátor trvat na splacení dluhu, může na klientku podat žalobu a o věci rozhodne soud.

Trestní oznámení na neznámého pachatele může klientka při podezření ze spáchání trestného činu podat i na státním zastupitelství nebo tak učinit písemně, aby nebyla opět odmítnuta.

2) Popis problému, zakázka:

Paní má obavy z vymáhací firmy, hlavně z osobní návštěvy vymahačů v jejím bytě. Chtěla by spor vyřešit ještě před plánovanou cestou do zahraničí.

Intervence:

Řekla jsem jí, že bez pravomocného rozhodnutí nemůže být exekuce nařízena. Vymahači mohou klientku pouze kontaktovat a vyzývat k zaplacení, bez jejího svolení nesmí vstoupit do jejího bytu a nemají ani pravomoc k zabavování věcí. Je vhodné, aby si klientka přebírala poštu, dozvěděla se včas o případném soudním řízení a mohla se bránit. Doporučila jsem jí, aby si zajistila přebírání pošty i v případě pobytu v zahraničí, může se např. domluvit s někým z rodiny a dát mu také plnou moc k dalšímu jednání s firmou. V případě soudu může klientka k zastupování zplnomocnit advokáta.

3) Popis problému, zakázka:

Paní zvažuje, zda by měla na doporučení operátora podat písemnou výpověď a nechat zpracovat grafologický posudek, kolik by to stálo a také jestli jí operátor cenu posudku proplatí, pokud vyjde najevo, že podpis opravdu není její. Intervence:

Klientku jsem upozornila, že pokud platnost smlouvy uzná a podá písemnou výpověď, bude operátor pravděpodobně trvat na uhrazení dluhu i cenu služeb za výpovědní dobu. Paní si může vyhledat soudního znalce, optat se na ceny posudků a písemně požádat operátora o záruku, že cenu posudku proplatí, pokud se ukáže, že podpis není klientky a dluh byl po ní vymáhán neoprávněně.

Možnosti řešení:

1. Klientka může na upomínky operátora a výzvy vymáhání agentury odpovědět písemně a vysvětlit, proč nedluží a nebude nic platit.
2. Paní může podat trestní oznámení i písemně na Policii ČR nebo státním zastupitelství.
3. V případě podání žaloby ze strany věřitele rozhodne o platnosti smlouvy a povinnosti uhradit dluh soud.
4. Před cestou do zahraničí si může klientka domluvit přebírání pošty někým z rodiny a udělit příbuzným či v případě soudu advokátovi plnou moc k zastupování při jednání s operátorem, resp. vymáhací agenturou, a při soudním sporu.
5. Paní se může u soudního znalce informovat na podrobnosti ohledně zkoumání podpisu, písemně sdělit předpokládanou cenu operátorovi a požádat jej nejprve o vyjádření, zda jí cenu proplatí, pokud vyjde najevo, že podpis není její.

Prognóza: /

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI – Občanský zákoník, občanský soudní řád