

Kazuistika č. 1 k projektu Ochrana spotřebitele 2011 OP Třebíč

Klíčové pojmy:

- lyže, reklamace, úraz

Výchozí situace:

- Uživatel služby (dále US) je muž. Do občanské poradny se přišel poradit v dubnu 2011. Přinesl s sebou reklamační listy.

Popis problému:

- US si zakoupil ve výprodeji lyže. Následující zimu je používal a zjistil, že vržou a nedrží stopu. Šel je tedy reklamovat. Ze servisu, kam byly lyže zaslány, mu přišlo vyjádření, že se popsaná závada neprojevila.
- US zjistil, pokud jsou lyže déle v teple, vzrat přestanou. Používal je dál, ale opět se stalo, že vrzaly a nedržely stopu. US tedy lyže znovu reklamoval, avšak reklamace nebyla uznána ze stejného důvodu jako poprvé.
- US nebyl s výsledkem reklamace spokojen, a proto s lyžemi zašel k několika prodejcům, aby zjistil názory ostatních odborníků. Bylo mu řečeno, že uvnitř lyží je pravděpodobně něco rozlepeno a že je nebezpečné na nich jezdit. Při posledním lyžování se skutečně stalo, že lyže v zatáčce vyjela ze stopy a US si zlomil ruku.

Zakázka:

- Jak dosáhnout toho, aby byly lyže zreklamovány? Nechci žádné bolestné, ale nyní je více než jasné, že lyže nebyly v pořádku.

Intervence:

- US má možnost lyže potřetí reklamovat a čekat na vyjádření. Prodejce je povinen lyže do reklamace přijmout.
- US se také může bránit proti reklamaci, jež nebyla uznána, a to znaleckým posudkem. US doporučeno vyhledat na internetu, v telefonním seznamu apod. znalce z oboru a nechat si

vypracovat posudek na lyže. V případě, že posudek vyjde ve prospěch US, může požadovat po prodejci dořešení reklamace a úhradu nákladů s ní spojených (cena znaleckého posudku).

Zpětná vazba: /

Kazuistika č. 2 k projektu Ochrana spotřebitele 2011

Klíčová slova:

navigace, lhůta k dořešení reklamace, zamítnutí reklamace

Výchozí situace:

US je muž, asi 30 let. Do poradny přišel na osobní konzultaci i se zbožím.

US si objednal navigaci přes internet, obdržel ji na dobírku a hned zjistil, že byla již používána a asi někde rozbalena. Zboží má závadu – netlumí zvuk. Zboží tedy reklamoval, ihned poslal zpět. Po 31 dnech mu PPL přivezla zboží zpět, nechali mu krabici před vchodem do domu. US nebyl doma a tak ani nepodepsal převzetí zboží. Reklamace zamítnuta, prý se závada neprojevila, ale závada prokazatelně na zboží stále je. US předvedl závadu v poradně prakticky.

Popis problému, zakázka:

US je rozzloben, opravou se nikdo nezabýval.

- Jak se mohu bránit?

Intervence :

- Při zamítnutí reklamace se US může bránit tak, že si pořídí znalecký posudek ve svůj prospěch od soudního znalce. US byly vysvětleny podrobnosti, cena, postup, ...
- Pokud získá znalecký posudek, může požadovat znovuotevření reklamace a její dořešení.
- Zároveň může požadovat proplacení nutných nákladů spojených s reklamací, tj.cena za znalecký posudek.

Prognóza:

US je odhodlán se bránit, závada je zřejmá. Bude kontaktovat soudního znalce.

Dále zvažuje, že zboží se znaleckým posudkem dveze přímo do místa podnikání na adr.v Praze k osobnímu jednání.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

Kazuistika č. 3 k projektu Ochrana spotřebitele 2011

Klíčové pojmy:

- koupě ojetého automobilu, skrytá vada

Výchozí situace:

- Uživatelé služby (dále US) jsou mladý pár, muž a žena, ve věku asi 25 - 30 let. Do občanské poradny (OP) přišli na konzultaci v červenci 2011. Koupili si od soukromého majitele ojetý automobil, ale po dvou měsících užívání se na vozidle objevila vada, pro kterou nelze vůz užívat.

Popis problému:

- US si v květnu 2011 koupili automobil v hodnotě 90 tis. Kč – Ford Focus, kombi. Nebyl nový, stáří 10 let. Prodejcem byla soukromá osoba, zkontaktovali se přes inzerát.
- Dva měsíce noví majitelé vůz užívali a po této době se na vozidle objevila vada, která vyžaduje opravu za cca 30 tis. Kč. US se domnívají, že taková vada musela být na automobilu již v době prodeje a myslí si, že prodejce jim to úmyslně zatajil.

Zakázka:

- Můžeme od kupní smlouvy nějak odstoupit? Žádat slevu z kupní ceny? Či zaplacení opravy původním majitelem? Co si s tím máme počít? Prodejce zapírá.

Intervence:

- Pokud není možná dohoda, mohou si US opatřit znalecký posudek. Sděleno, že seznam soudních znalců je k sehnání na internetových stránkách justice.cz anebo na soudě. Jestliže posudek vyjde v jejich prospěch a prokáže se, že vada existovala už v době převzetí automobilu, pak mohou prodávajícího písemně a prokazatelně (dodejka, proti podpisu) vyzvat k úhradě škody, ke slevě z kupní ceny nebo odstoupit od smlouvy. To je mimosoudní možnost řešení. Když ani tím nedojde k vyřešení situace, mohou se bránit soudní cestou

podáním žaloby. Záleží také na tom, zda prodávající o vadě věděl a zatajil ji nebo o ní skutečně nevěděl. V tomto případě už ale rozhodne soud.

- Sděleno, že v případě uznání skryté vady mohou nárokovat i prostředky vynaložené na opatření znaleckého posudku.
- Vytištěn text z internetových stránek SOS (skrytá vada při koupi ojetého vozidla) s odkazem na § 596 až § 599 ObčZ.

Prognóza:

- Pokud znalecký posudek vyjde v jejich prospěch, mají šanci odstoupit od smlouvy, získat slevu či požadovat zaplacení opravy.

Zpětná vazba:

Klíčová slova:

Smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu, podepsání smlouvy, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je muž 65 let. Do Občanské poradny (OP) se objednal telefonicky, poté přišel osobně.

Popis problému, zakázka:

Za US domů přišel dealer od společnosti Bohemia Energy. Přemluvil US, aby s ním uzavřel smlouvu na levnější dodávku elektřiny. US tedy smlouvu podpesal. Druhý den si to US rozmyslel a rozhodl se, že se půjde zeptat, zda by od smlouvy nemohl nějak odstoupit.

Zakázka:

Můžu od této smlouvy odstoupit? Můžeme mi s tím pomoci? Nevím jak to napsat.

Intervence :

- Poradce si přečetl smlouvu a sdělil US, že je možné od smlouvy odstoupit do 14 dnů bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce
- Jelikož US smlouvu uzavřel den před návštěvou v OP, může tedy využít svého práva na odstoupení
- US vysvětleno, že odstoupení musí být písemné
- Poradce US sepsal odstoupení od uzavřené smlouvy
- US doporučeno odeslat dopis doporučeně nebo s dodejkou, aby měl US důkaz o tom, kdy dopis odesílal a že stihl čtrnáctidenní lhůtu a kdo a kdy dopis převzal.

Prognóza:

Odstoupení je jednostranný akt. Důležité je stihnout čtrnáctidenní lhůtu a odstoupit písemně.

Zpětná vazba:

Us za asi tři týdny znovu volal do OP a chtěl se objednat. Na osobní schůzce sdělil, že mu společnost odpověděla, že odstoupení od smlouvy neuznávají z důvodu neuvedení identifikačního čísla a vlastoručního podpisu.

Zakázka:

Jak se nyní bránit ?

Intervence :

- Poradce zkontroloval dotaz US s právníkem. Ten sdělil, že zákon neuvádí, že v odstoupení musí tyto náležitosti. Odstoupení US bylo platné a řádné. V odstoupení bylo jasně čitelné, kdo smlouvu uzavřel, kdy ji uzavřel, dále číslo smlouvy a že využívá svého práva odstoupit od uzavřené smlouvy.
- Us postupuje dle zákona, společnost nikoliv.
- Po domluvě s US poradce sestavil další dopis, kde společnost upozorňuje na skutečnost, že odstoupení je platné, smlouvu považuje za ukončenou a nepřeje si od společnosti odebrat jejich služby.
- Dále poradce do dopisu uvedl, že pokud odstoupení US nebudou považovat za platné, tak se US bude bránit u Energetického regulačního úřadu v Jihlavě.

Prognóza:

- US je odhodlaný postupovat dále, dokud nedosáhne svého, tedy dokud mu společnost odstoupení neuzná.
- US posiluje vědomí, že postupuje dle zákona.

Citovaná literatura, zdroje:

- Občanský zákoník