

Kazuistika na téma spotřebitelství příklad č. 1

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) se dostavil do Občanské poradny Jihlava. Uživatelem byl starší muž – 56 let. Situace uživatele byla řešena ne jedné konzultaci – uživateli byla poskytnuta rada (dle klasifikace).

Uživatel oslovil jednu firmu, která mu měla provést opravu hrobu. Oprava hrobu proběhla dne 2.5.2012. Uživatel za opravu hrobu hned toho dne dané firmě zaplatil. Uživateli byly firmou poskytnuty informace, jak by měl nadále postupovat při údržbě hrobu. Uživatel po nějaké době zjistil, že byl hrob špatně opraven a došlo také k ulomení rohu na hrobě. Uživatel dne 26.6.2012 písemně dané firmě zaslal sepsaný dokument o reklamaci, kde vylíčil veškeré skutečnosti. Firma na reklamační dopis nereagovala. Uživatel tedy dne 31.7.2012 firmě zaslal znovu doporučený dopis, kde je vyzval k reklamaci. Firma ani na druhý zasláný dopis nereagovala. Uživatel se několikrát snažil s firmou telefonicky spojit, ale také neúspěšně.

1) Popis problému, zakázka:

Mám nějaká práva?

Intervence:

- S uživatelem byla situace probrána. Uživateli byly poskytnuty informace ze zákona, ale i výklad z knihy: „Jak úspěšně reklamovat“.
- Uživatel má dle Občanského zákoníku právo do 3 měsíců od provedení opravy uplatnit reklamaci.
- Uživatel požaduje po firmě opravu hrobu.

2) Popis problému, zakázka:

Jak bych se mohl domáhat svých práv?

Intervence:

- Pokud by se firma i nadále neozývala, tak se lze obrátit na příslušný okresní soud se žalobou, kde by se mohl dožadovat svého práva.

- Uživateli byl dán k dispozici vzor žaloby, který mu byl vysvětlen a popsán.
- Uživateli bylo dále sděleno, že by se mohl obrátit na Dtest.
- Uživateli byl poskytnut kontakt.
- Uživateli bylo vysvětleno, že se Dtest přímo na tuto problematiku specializuje.

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit, doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

kniha „Vzory smluv a podání“

Občanský zákoník

kniha „Jak úspěšně reklamovat“

Kazuistika na téma spotřebitelství příklad č. 2

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) se dostavil do Občanské porady Jihlava. Uživatelem byl starší muž – 60 let. Situace uživatele byla řešena na jedné konzultaci – uživateli byla poskytnuta rada (dle klasifikace).

Uživatel uzavřel na předváděcí akci kupní smlouvu. Uživatel si zakoupil nějaké nádobí a došlo k uhrazení celé částky 19000 Kč. Poté zjistil, že nádobí nespĺňuje to, co mu bylo na akci sděleno. Uživatel se tedy rozhodl od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy proběhlo řádně a včas. Uživatel společnosti vrátil zakoupené zboží. Společnost potvrdila převzetí zboží, ale požadovala ještě zaplatit náhradu škody za použití nádobí ve výši 650 Kč. Uživatel požadovanou částku zaplatil, aby nevznikly komplikace a požadoval vrácení 19000 Kč, které jim zaplatil. Uživatel společnost urgoval již mnohokrát, ale vždy neúspěšně. Řádné odstoupení od kupní smlouvy proběhlo asi před půl rokem a společnost se neustále vymlouvá a nereaguje. Uživatel si zjistil nějaké informace na internetu, kde zjistil, že není jediný a že společnost již nesídlí na adrese, která je uvedena ve smlouvě. Uživatel má tedy obavy, že se nedomůže vrácení peněz.

1) Popis problému, zakázka:

Jak mám dále postupovat?

Intervence:

- S uživatelem byla situace detailně probrána. Byly mu sděleny možnosti řešení.
- Uživatel řádně splnil zákonné podmínky pro odstoupení od kupní smlouvy.
- Uživatel činil do této doby správné kroky.
- Ze strany společnosti se jedná o bezdůvodné obohacení a mohl by se tedy obrátit na příslušný okresní soud se žalobou.
- Uživateli byla poskytnuta nová adresa společnosti z Obchodního rejstříku.
- Uživatel by se mohl ještě před podáním žaloby na bezdůvodné obohacení pokusit o mimosoudní vyrovnání.

- Lze oslovit společnost dopisem sepsaným advokátem, kde by mohla být uvedena lhůta pro zaplacení a pohrůžka soudního vymáhání.
- Dopis sepsaný advokátem by mohl mít větší váhu a společnost by mohla reagovat.
- Pokud by společnost nereagovala, tak by se tedy mohl obrátit k soudu se žalobou na bezdůvodné obohacení. Vzor žaloby byl předběžně poskytnut.

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit, doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

kniha „Vzory smluv a podání“
Občanský zákoník

Kasuistika na téma spotřebitelství příklad č. 3

Výchozí situace:

Uživatelka sociální služby (dále jen uživatelka) se dostavila do Občanské poradny Jihlava. Uživatelkou byla stará žena – 75 let. Situace uživatelky byla řešena na jedné konzultaci – uživatelce byla poskytnuta rada (dle klasifikace).

Uživatelka se zúčastnila akce, o které tvrdili, že se nejedná o klasickou předváděcí akci. Uživatelka vyhrála nějakou cenu a poté si zakoupila kamna a hrnec. Informace o kamnech a hrnci, které jí byly poskytnuty na akci byly nepravdivé. Uživatelka nebyla se zbožím spokojená. Uživatelka se tedy rozhodla, že od kupní smlouvy odstoupí. Kupní smlouva byla podepsána dne 12.4.2012. Uživatelka lhůtu pro odstoupení splňuje. V kupní smlouvě není nikde uvedeno, že by se jednalo o návštěvu, kterou by si uživatelka sjednala.

1) Popis problému, zakázka:

Jak mám odstoupit od smlouvy?

Intervence:

- S uživatelkou byla situace detailně probrána. Uživatelce byly poskytnuty informace ze zákona.
- Byla pročtena kupní smlouva a smluvní podmínky, které k ní byly přiloženy.
- Jelikož ještě neuplynula lhůta pro odstoupení bez udání důvodu, tak bylo uživatelce vysvětleno, jak by mohla postupovat.
- Uživatelka obdržela vzor odstoupení.
- Uživatelka byla upozorněna na lhůtu pro odstoupení od kupní smlouvy.
- Dále by mělo dojít k odeslání zakoupeného zboží na adresu společnosti.
- Uživatelka by měla společnost o všem informovat.
- Vše by mělo být zasíláno doporučeně, aby měla k dispozici doklad o tom, že bylo vše řádně odesláno.

Zpětná vazba:

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit, doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

kniha „Vzory smluv a podání“

Občanský zákoník