

Kazuistika č. 1 (projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2017) – Občanská poradna Respondeo

klíčová slova:

reklamace, živnostník, odpovědnost za vady

popis problému – zakázka

Klientka si objednala u koupelnového studia renovaci koupelny, zároveň si vybrala i koupelnové doplňky, kterými chtěla koupelnu vybavit. Následně proběhly práce dle dohody, práci zhotovil řemeslník, který s koupelnovým studiem spolupracuje a který fakturoval i zařizovací předměty do koupelny. Tento řemeslník vystavil i fakturu. Klientka měla k práci drobné připomínky, které komunikovala s řemeslníkem. Má ale obavy o to, kdyby měla práce nějaké další nedostatky, případně chtěla reklamovat předměty a řemeslník již neprovozoval svoji živnost.

intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací

možnosti řešení

S klientkou byla situace podrobně probrána. Klientka by se mohla domáhat po řemeslníkovi svých nároků i v případě, že by již svoji živnost neprovozoval. Více údajů by se případně dověděla v živnostenském rejstříku, případně na živnostenském úřadu. Co se týče předmětů, mohla by se klientka zkusit domáhat nápravy i po jejich výrobcích.

prognóza:

Není problém dohledat údaje o řemeslníkovi v živnostenském rejstříku, otázkou je, nakolik by chtěl dotyčný řemeslník s klientkou komunikovat po ukončení živnosti a zda by se ve výsledku nemusela svého nároku domáhat soudně.

zpětná vazba:

Klientka poděkovala za poskytnuté služby.

citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

## Kazuistika č. 2 (projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2017) – Občanská poradna Respondeo

klíčová slova:

erotické stránky, vymáhání ze zahraničí

popis problému – zakázka

Klient se zaregistroval na erotické stránky typu internetová seznamka, vytvořil si profil, avšak podle svých slov tuto službu nijak nevyužíval. Po čase mu však začaly chodit od provozovatele stránek emaily, v nichž je upozorňován na to, že nezaplatil poplatek za členství a pokud jej neuhradí, bude jej provozovatel vymáhat. Následně začaly chodit klientovi i cizojazyčné dopisy, které se zřejmě také týkají vymáhání. Klient se cítí být situací poškozen, protože profil nijak nevyužíval, a rád by ho zrušil, avšak to se mu nedaří. Jednal o věci také v bance, odkud jej odkázali do občanské poradny

intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací

možnosti řešení

S klientem byla situace podrobně probrána (na základě zaslaných obchodních podmínek a korespondence firmy). Z ní vyplývá, že provozovatelem stránek je zahraniční firma, konkrétně švýcarská a řídí se tedy švýcarským právem. Klient má právo smlouvu vypovědět, avšak musí tak učinit 14 dnů před ukončením doby (3 měsíce), na níž je smlouva sjednaná, jinak se prodlužuje. Smluvní podmínky upravují také způsob zaslání – faxem na uvedené číslo, avšak pokud to nebude možné, měl by tak učinit jiným prokazatelným způsobem. Klient se zavázal k platbě inkasem z kreditní karty – zde lze jednat s bankou o odejmutí souhlasu s inkasem. Obecně byl klient spraven o tom, že vymáhání je možné i ze zahraničí.

prognóza:

Klient se zavázal k odběru služeb; zrušit profil a vypovědět smlouvu se mu pravděpodobně podaří, otázkou však je, zda se firma pustí do přeshraničního vymáhání dlužné částky.

zpětná vazba:

Klient poděkoval za poskytnuté služby.

citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

klíčová slova:

hormonální látky, koupě v zahraničí

popis problému – zakázka

Klient se aktivně věnuje posilování a opakovaně užívá podpůrné látky na růst svalové hmoty, mimo jiné také peptidy, které lze podle něj legálně v ČR koupit. Pak se domluvil se svým kamarádem, který žije v Rusku, a ten mu zakoupil a zaslal také peptidy za cenu, která byla pro klienta výhodná – konkrétně se jednalo o 10 ampulí. Následně byl klient kontaktován celním úřadem s tím, že na jejich žádost dodatečně upravil s kamarádem zaslání formou čestného prohlášení, že jde o látky pro soukromé účely. Po další urgenci mu bylo pracovníkem celní správy telefonicky sděleno, že se zřejmě dopustil trestného činu, protože zakoupená látka není v ČR povolena. V současné době probíhá rozbor látek.

intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací

možnosti řešení

S klientem byla situace podrobně probrána a byl s ním zmapován průběh události. Klient byl motivován k tomu, aby průběžně s celním úřadem komunikoval a zjistil více informací; zároveň byl klient motivován k tomu, aby dohledal doklady o koupi peptidů, které užíval a kupoval legálně v ČR, aby se případně mohl bránit tím, že se jedná o omyl. Klient nemá více informací o trestném činu, z něhož byl obviněn, avšak zřejmě by se jednalo o § 288 trestního zákona, kde hrozí sazba až na 1 rok odnětí svobody. Klientovi bylo vysvětleno, jak probíhá trestní řízení. Klientovi byly předány kontakty na advokáty pro případ, že by byl obviněn z trestného činu. Klient se může obrátit také s žádostí o informace na Státní ústav pro kontrolu léčiv.

prognóza:

Prognóza je v tomto případě značně nejistá.

zpětná vazba:

Klient poděkoval za poskytnuté služby.

citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, 40/2009, trestní zákoník