

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna REMEDIUM Praha

Klíčová slova: spotřebitelská předváděcí akce, vrácení zboží, exekuční titul, exekuce, exekuční úřad

Výchozí situace: Klientka vrátila zboží ze spotřebitelské předváděcí akce, které si zakoupila od společnosti Luxborough Analytics s.r.o. Tato společnost jí však nevrátila peníze.

Popis problému: Klientka se obrátila v souvislosti s nevrácením peněz od společnosti na soud. Ten klientku ani nevyslechl a poslal jí nějaké rozhodnutí. Klientka byla i na policii, tam jí dle jejich slov řekli, že jí pomoci nemůžou. Jedná se o celkem o více jak 30 tisíc Kč.

Zakázka: Klientku zajímá, jak má postupovat dál.

Intervence: Poradkyně pročetla materiály donesené klientkou. Následně klientce vysvětlila, že má od soudu rozsudek, který je již pravomocný a vykonatelný, tj. exekuční titul. Poradkyně klientce nastínila, jaké jsou možné postupy a doporučila klientce, aby ještě písemně oslovila společnost před tím, než by se rozhodla podat návrh na nařízení exekuce/výkon rozhodnutí. Objasnila klientce rozdíl mezi exekucí a výkonem rozhodnutí. Poradkyně klientce také vysvětlila, že poradna nemůže doporučit konkrétní exekuční úřad. Na základě klientčina zájmu jí byl předán kontakt na exekutory sídlící v městské části, kde klientka bydlí. Klientka byla upozorněna na možný požadavek exekutora na složení zálohy.

Možnosti řešení: Poradkyně klientce vysvětlila vše potřebné k postupu exekučního vymáhání dluhu vzniklého nevrácením peněz za vrácení zboží z předváděcí akce a dle klientčina požadavku jí předala kontakty na klientce místně blízké exekuční úřady.

Prognóza: Klientka se pravděpodobně obrátí na některý z exekučních úřadů.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: Exekuční řád, Občanský soudní řád, Občanský zákoník

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna REMEDIUM Praha

Klíčová slova: Stanice technické kontroly, vrácení peněz, kupní smlouva, všeobecné obchodní podmínky, předávací protokol

Výchozí situace: Klient zakoupil v autobazaru automobil, u kterého nyní zjistil, že mu neprojde kontrolou u Stanice technické kontroly.

Popis problému: Poradnu navštívil klient, který zakoupil na začátku letošního léta automobil v autobazaru, poradkyni ubezpečil, že se nejednalo o nákup mimo provozovnu. Když musel dát automobil na kontrolu do Stanice technické podpory, tak zjistil, že kontrolou automobil neprojde.

Zakázka: Klienta zajímá, zda může žádat vrácení peněz.

Intervence: Poradkyně pročetla všechny klientem přinesené dokumenty (kupní smlouva, všeobecné obchodní podmínky, předávací protokol), které klient na konzultaci přinesl. Zjistila, že v předávacím protokole klient odsouhlasil, že se jedná o automobil kategorie G, což je dle VOP de facto vrak.

Možnosti řešení: Poradkyně klienta informovala, že v daném případě není pravděpodobné, že by měl úspěch při uplatnění rozporu s kupní smlouvou a tedy, že by mu prodejce vrátil peníze.

Prognóza: Klient pravděpodobně nebude rozpor s kupní smlouvou uplatňovat.

Zpětná vazba: Klient dosud neposkytl zpětnou vazbu.

Zdroje: Občanský zákoník

Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna REMEDIUM Praha

Klíčová slova: uzavření smlouvy po telefonu, odstoupení od smlouvy, nevyžádané plnění, spotřebitelská smlouva

Výchozí situace: Klient má velký strach z telefonátů od cizích společností. Obává se, že když uzavře smlouvu po telefonu, tak od ní již nebude moci odstoupit.

Popis problému: Poradnu navštívil klient, který uvedl, že mu neustále volají na jeho soukromý telefon cizí společnosti. Bojí se, že když uzavře smlouvu po telefonu, tak od ní již nebude moci odstoupit.

Zakázka: Klient chce poradit, jak se může proti tomu bránit.

Intervence: Poradkyně klienta seznámila s příslušným ustanovením Občanského zákoníku, který upravuje právo spotřebitele odstoupit od smluv uzavřených na dálku ve lhůtě 14 dnů ode dne doručení zboží. Klient byl také seznámen s pojmem nevyžádané plnění. Poradkyně klienta uklidnila, že možnost „dostat se ze smlouvy“ by měl, pokud by se jednalo o spotřebitelskou smlouvu, je však potřeba dodržet 14denní lhůtu.

Možnosti řešení: Na základě konzultace s klientem byly klientovi zaslány emailem příslušná ustanovení Občanského zákoníku, která upravují nevyžádaná plnění a možnost odstoupení od spotřebitelské smlouvy uzavřené „na dálku“.

Prognóza: Klient si přečte příslušná ustanovení Občanského zákoníku a bude si pravděpodobně v této věci již jistější. V případě potřeby bude schopen uplatnit svá spotřebitelská práva.

Zpětná vazba: Klient dosud neposkytl zpětnou vazbu.

Zdroje: Občanský zákoník