

## Kasuistiky - spotřebitelské

### I.

#### **Výchozí situace:**

Uživatelka sociální služby (dále jen US ) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla žena - 58 let. Situace byla řešena během 2 konzultací (2 návštěvy).

Na OP se obrátila uživatelka se svojí situací: Klientka popisuje poměrně složitou situaci, kdy jí začaly chodit upomínky pro nezaplacení odebraného zboží od firmy AVON, klientka tvrdí, že žádné zboží nikdy neobjednala a nikdy neodebrala. Celou věc řešila se svým insolvenčním správcem a podala oznámení na policii. Napsala několik doporučených dopisů jak do Avonu, tak do vymáhací firmy, která celou věc převzala.

#### **1) Popis problému, zakázka:**

Jak mám dále postupovat?

#### **Intervence:**

- Klientce jsem sdělila, že všechny její kroky, které dosud učinila, jsou správné, dále, aby si vyžádala protokol od policie, který s nimi sepsala při podávání podnětu, znovu napsala vymáhací agentuře, přiložila protokol a upozornila je na to, že pokud půjde celá věc k soudu, tak se ho zúčastní a bude se takto bránit soudní cestou.

#### **2) Popis problému, zakázka:**

Na OP se opakovaně obrátila US s tím, že jí přišlo vyúčtování od Avonu za objednané zboží. US uvádí, že si od této firmy nikdy nic neobjednávala a navíc trpí na ekzémy, takže musí užívat speciální kosmetiku. Když na firmu volala, tak se s ní o tom nikdo nechtěl bavit a bylo jí sděleno, že má uhradit částku, která jí byla vyčíslena na faktuře. Co mám dělat?

#### **Intervence:**

- US doporučeno, aby fakturu nehradila a písemně vyzvala společnost Avon k předložení smlouvy nebo závazné objednávky, na základě které zaslala fakturu. Pokud tak firma neučiní, bude nutné se obrátit na českou obchodní inspekci.

#### **Zpětná vazba:**

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

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, ASPI, Vzor smluv a podání

## II.

### **Výchozí situace:**

Uživatel sociálních služeb (dále jen US) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byla pán - 52 let. Situace uživatele byla řešena během 3 konzultací ( 1x telefon a 2x návštěva).

US zakoupil bazén se salinátorem u firmy mountfield s prodlouženou sedmi letou zárukou. Nyní, po šesti letech řeší reklamaci, ale bohužel nemá fakturu, kde se dle pracovníka prodejny údaje o prodloužené záruce uvádějí, ale pouze zálohovou fakturu, kde tato informace chybí. Z tohoto důvodu mu nyní reklamaci nechtějí uznat. Informaci o prodloužené záruce si US ověřoval i u vedení prodejny v Praze, kdy mu toto telefonicky potvrdily, že u toho zařízení byla tato záruky vždy poskytnuta.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Jak mám postupovat?

### **Intervence:**

- US byl seznámen s reklamačním řádem dané firmy s tím, že by bylo dobré si stanovisko z vedení v Praze vyžádat písemně, uplatnit reklamaci s odkazem na jejich řád, uplatnit pouze s dokladem o koupi, popř. si nechat fakturu vyhledat na prodejně.
1. Kupující je povinen pro účinné zahájení reklamačního řízení předložit s reklamovaným výrobkem (umožňuje-li to povaha výrobku) též stvrzené potvrzení o odpovědnosti, případně doklad o koupi nebo jiným způsobem prokázat vznik smluvního vztahu; po uplynutí dvou let záruční doby je kupující povinen předložit s reklamovaným výrobkem stvrzené potvrzení o odpovědnosti, **a pokud se k danému výrobku potvrzení o odpovědnosti nevydává, doklad o koupi.**
  2. Pokud dojde v době trvání záruky k výměně součástky nebo výměně celého výrobku za výrobek nový, bude se na tuto vyměněnou součástku nebo na nový výrobek vztahovat nová dvouletá záruka. Pokud byla při prodeji výrobku poskytnutá prodloužená záruka a její zbývající část je v době uplatnění reklamace delší než nová dvouletá záruka, dále plyne zbytek této prodloužené záruky. V případě použití výrobku pro podnikatelské nebo jiné obchodní účely se na vyměněnou součástku nebo nový výrobek vztahuje vždy záruka 2 roky.
  3. Toto prohlášení o odpovědnosti a reklamační řád se vztahují i na samostatný prodej jednotlivých součástek, přičemž v takovém případě záruční doba činí 2 roky. Za součástku se považuje zejména vyměnitelná část výrobku, která plní svou funkci až po zabudování do výrobku.
  4. V případě zahájení reklamačního řízení po uplynutí dvou let záruční doby rozhodne o způsobu vyřízení reklamace prodávající.

### **2) Popis problému, zakázka:**

US stále nedostal odpověď na svoji reklamaci. Jak mám dále postupovat?

### **Intervence:**

- US byla vysvětlena jeho práva vyplývající z reklamačního řádu i možnost podat stížnost na ČOI.
- US sdělil, že zatím stížnost podávat nebude, pokusí se urgovat odpověď na svou reklamaci.

### **3) Popis problému, zakázka:**

US dostal zamítavou odpověď na svou reklamaci, s odpovědí a výsledkem není spokojený, situaci chce řešit přes ČOI. Jak mám postupovat se stížností?

#### **Intervence:**

- US byl vysvětlen postup a předán vzor podání stížnosti na postup firmy při uplatnění reklamace, US byly předány kontakty na ČOI i odkaz na formuláře, do kterých se podání stížnosti vpisuje.

#### **Zpětná vazba:**

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

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákon, vzor smluv a podání a ASPI

## **Výchozí situace:**

Uživatel sociálních služeb (dále jen US) se obrátil na Občanskou poradnu Jihlava, z. s. Uživatel byl pán - 32 let. Situace uživatele byla řešena během 2 konzultací (návštěva a email).

Na OP se obrátil US, který dne 28. 8. 2013 uzavřel kupní smlouvu, na základě které si koupil osobní automobil. Minulý týden si našel na internetu aplikaci, do které stačí zadat vin kód a následně se objeví veškeré údaje o technické kontrole vozidla včetně najetých kilometrů. Na základě toho zjistil, že v roce 2010 mělo zakoupené vozidlo najeto 370 000 km a v roce 2013 – tedy v době koupě byl nalezen údaj o najetých kilometrech 176 000 km. US tuto skutečnost ale zjistil až nyní. Chtěl by automobil prodat.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Můžu se v této záležitosti ještě nyní obrátit na prodávajícího a odstoupit od smlouvy? Nebo lze i po šesti letech na prodávajícího podat žalobu za přetočené kilometry?

#### **Intervence:**

- US byla navrhována konzultace dotazu s JUDr. Karlem Jarešem a odpověď mu bude zaslána prostřednictvím e-mailu.

### **2) Popis problému, zakázka:**

Přeposlaný mail od JUDr. Karla Jareše

#### **Intervence:**

- vzhledem k tomu, že na uváděný obchodní případ se nevztahuje zvláštní ustanovení § 631a občanského zákoníku, pak se na něj vztahuje **obecná promlčecí doba tříletá**. Z toho vyplývá, že jsem došel ke stejnému názoru jako Vy, že v tomto případě je právo **promlčeno**.
- Pak tedy je i znemožněno konat právní jednání ve shodě s ustanovením § 2001a občanského zákoníku, t. j. odstoupení od smlouvy.
- Dále jsem toho názoru, že by nebylo úspěšné ani jednání soudní, protože se domnívám, že by Váš klient neunesl své důkazní břemeno v případě, kdyby se konalo jednání ve věci z důvodu, že žalovaný by nenamítl promlčení.
- Mám tedy za to, že Vašemu klientu nezbyvá jiná možnost než dohoda s prodávajícím.

#### **Zpětná vazba:**

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

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI, mail od JUDr. Jareše



