

## Kazuistika 1

### Spotřebitelská problematika

#### Občanská poradna Vsetín

**Klíčová slova:** spotřebitelé, reklamace

**Výchozí situace:** Muž a žena, 68 a 66 let. Klienti jsou již ve starobním důchodu a velkou zálibou klientky je práce na notebooku. Notebook měl v poslední době několik závad a v rámci jejich oprav se dostali do sporu s podnikatelem, který notebook opravoval.

**Popis problému:** Klient nechal manželce dvakrát opravovat notebook, a při druhé opravě bylo zároveň projednáno to, že má notebook zlomený pant u monitoru. Tedy v prostoru kde dochází ke sklápění je problém a klient má obavy, aby se notebook neulomil. Podnikatel mu nabídl opravu. Klient se tedy s podnikatelem dohodl na tom, že v tomto notebook opraví. Když došlo k opravě notebooku a klient jej následně přinesl domů, tak s manželkou zjistili, že notebook při otevření do určitého úhlu přepadává na druhou stranu a to naprosto volně. Navíc byl u něj přiložený doklad, který byl jiného člověka a v rámci jiné objednávky. Klienty tento způsob opravy velmi rozcílil a tak klient znovu zašel za podnikatelem. Ten mu sdělil, že by notebook potřeboval další opravu, za dalších 1 700,- Kč. Toto klient odmítl podstoupit a chtěl, aby došlo k vrácení peněz. Podnikatel toto odmítl, a vzal si od klienta doklad, který mu nepatřil, ten jeho mu nevrátil. Klient se s manželkou vydali do jiné prodejny, kde konzultovali způsob provedení opravy i opravu další, jak navrhoval podnikatel. Bylo jim sděleno, že během opravy vůbec nedošlo k výměně části notebooku, která problém způsobovala, nějaká součást je tam stále zlomená a že další oprava vrchní části nemá s touto závadou žádnou spojitost. Klient a klientka se tedy vydali za podnikatelem, který notebook opravoval, a sdělili mu, že požadují vrácení peněz. Podnikatel toto odmítl a klientům se vysmál. Nějakou dobu se tam s ním tedy dohadovali, ale nikam to nevedlo. Poté mu klientka sdělila, že si bude stěžovat a když se chystali odejít, podnikatel je zastavil a řekl jim, že jim tedy vrátí peníze, ale až poté co mu dají doklad. Tento doklad však klienti neměli, neboť jim minule dal doklad úplně jiného člověka a druhý jim nevrátil. Když jej požádali, aby jim tento doklad tedy vydal, podnikatel to odmítl. Nebude to prý hledat. Uživatelé jsou bezradní a tak se přišli poradit do poradny.

#### **Možnosti řešení:**

- 1) Klient bude trvat na svém právu a bude se snažit vymoci peníze zpět.
- 2) Klient se smíří se špatně provedenou opravou notebooku.

#### **Intervence:**

Poradkyně s klienty projednala jejich stávající situaci. Poradkyně s klienty prošla jejich dosavadní postup a sdělila jim, jaká jsou jejich práva a co by nyní mohli dělat. Společně projednali možnosti, zda podnikatele vyzvat písemně nebo se za ním uživatelé půjdou ještě jednou zkusit dohodnout osobně. Klienti by se rádi pokusili ještě jednou dohodnout osobně. S poradkyní byl tedy projednán postup, jakým budou jednat s podnikatelem. Poradkyně uživatelům vyhledala konkrétní paragrafy v zákonně, o povinnosti vystavit a vydat zákazníkům doklad a čeho se podnikatel dopouští, pokud tak neučiní a poskytla jim informace k reklamaci. Klientům byla vysvětlena jejich práva si stěžovat na jednání podnikatele a bylo s nimi projednáno kde a jakým způsobem tak mohou učinit. Byl dohodnut další postup pro případ, že by neuspěli během osobního jednání.

**Zpětná vazba:** Klienti se vypravili na osobní jednání za podnikatelem, předložili mu jednotlivé paragrafy, sdělili, čeho se podnikatel svým jednáním dopouští, a trvali na vrácení peněz. Sdělili podnikateli, kam se obrátí, pokud jim nebude vyhověno. Na základě toho se podnikatel rozhodl jim jejich doklad nakonec vydat zpátky a vrátil jim peníze za nepovedenou opravu. Klienti se telefonicky ozvali a sdělili poradkyni tyto informace, a že je jejich situace tedy úspěšně vyřešena.

## Kazuistika 2

### Spotřebitelská problematika

#### Občanská poradna Vsetín

**klíčová slova:** spotřebitelé, reklamace

**Výchozí situace:** Žena, 78 let. Před rokem zakoupila telefon určený pro seniory. Nyní jí telefon nejde nabít a na stojánku, který byl přiložen jako druhá možnost nabíjení, došlo k ulomení jedné části, díky čemuž ani toto nabíjení není možné. Uživatelka neví, zda by bylo ještě možné telefon reklamovat, či nikoliv a případně jak by měla postupovat.

**Popis problému:** Uživatelka neví, zda během manipulace její vinou, či nějakým jiným způsobem došlo k poškození telefonu, nicméně teď jí telefon nejde nabíjet. O ulomeném stojánku se dozvěděla až v opravně, kam telefon zanesla, aby si jej nechala spravit. Tam jí bylo prodavačkou řečeno, že to spravit nejde. Poté se od známé dozvěděla o tom, že by měl být telefon ještě v záruce a tak se rozhodla objednat se do poradny a dozvědět se více informací o svých možnostech.

**Možnosti řešení:**

- 1) Klientka pošle telefon na reklamaci, kde jí reklamaci uznají a získá opravu či vrácení peněz.
- 2) Klientka pošle telefon na reklamaci, kterou jí neuznají a tak se bude dále bránit.
- 3) Klientka pošle telefon na reklamaci, kterou jí neuznají a tak věc již dále nebude řešit a zakoupí si nový telefon.
- 4) Klientka se rozhodne telefon nereklamovat a zakoupí si nový telefon.

### **Intervence:**

Poradkyně s uživatelkou projednala její situaci. Vysvětlila jí obecně, co je to reklamacie, jakým způsobem probíhá a dále jí vysvětlila jaké má práva ze zákona. Bylo nahlédnuto i do reklamačního řádu společnosti, u které telefon uživatelka zakoupila. Lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění začíná běžet dnem převzetí zboží kupujícím, a u nového zboží je 24 měsíců, z čehož vyplývá, že uživatelka má na uplatnění práva ještě rok. S uživatelkou bylo tedy projednáno, jak by měla nyní postupovat a co by měla k reklamovanému zboží přiložit. Bylo jí sděleno, jak dlouho bude čekat a vyřízení reklamacie a bylo dohodnuto, že pokud reklamacie bude neúspěšná, obrátí se uživatelka opět na poradnu.

**Zpětná vazba:** Zpětnou vazbu zatím nemáme, lhůta na reklamaci stále běží a uživatelka se dosud neozvala.

## **Kazuistika 3**

### **Spotřebitelská problematika**

#### **Občanská poradna Vsetín**

**Klíčová slova:** spotřebitelé, aukční společnosti

**Výchozí situace:** Klientka má 57 let. Klientka je invalidní v 1. stupni a uvažuje o předčasném důchodě. Klientka má problém s finanční gramotností. S hotovostí dokáže hospodařit, ale problémy jí způsobují smluvní vztahy a půjčky. Několikrát půjčila peníze téměř neznámým lidem a nikdy je neviděla zpět. V současné době má zvláštního příjemce peněz na MěÚ Vsetín. V minulosti měla problémy s půjčkami, které jim pomohl vyřešit bratr jejího manžela. Nyní klientka podepsala více smluv s aukčními společnostmi na zprostředkování dodavatele energií.

### **Popis problému:**

Klientka je spokojená se svým stávajícím dodavatelem. Přesto podepsala smlouvu s aukční společností na změnu dodavatele jak plynu, tak

elektřiny. Stalo se tak zhruba před jedním rokem. Společnost pak musela čekat, než klientce skončí závazky se současným dodavatelem. Nyní jí přišlo, že jí tedy budou připojovat k nim. Klientka to nechce a chtěla by zůstat u původního dodavatele. Mezitím stihla podepsat další smlouvu s aukční společností na dodavatele jak plynu, tak elektřiny. Uživatelka přiznala, že neumí jednat se zástupci společností a neumí je odmítat. Do telefonu jim všechno odsouhlasí, nechce je zklamat. Při osobním kontaktu je jí to nepříjemné, a tak radši podepíše všechno, co jí dají. Uznává, že si hned neuvědomí, co jí to způsobí.

### **Možnosti řešení:**

- 1) Klientka zůstane u stávajícího dodavatele a zaplatí sankce u aukčních společností případně i u dodavatelů, které aukční společnost vybraly.
- 2) Klientka přejde k jednomu dodavateli od aukční společnosti a zaplatí sankce u druhá, případně i u dodavatelů, které aukční společnost vybrala.
- 3) Klientka přejde k jednomu dodavateli od aukční společnosti a u druhého zkusí odstoupit od smlouvy.
- 4) Klientka přejde k jednomu dodavateli od aukční společnosti a u druhého zkusí odstoupit od smlouvy + klientka si nechá omezit svéprávnost pro možnost uzavírat smlouvy

### **Intervence:**

Klientka před poradkyní položila několik dokumentů a dopisů. Poradkyně se jí na jednotlivé dokumenty a dopisy dotazovala, aby zjistila, co se stalo a jak to šlo po sobě. Klientka krátce odpovídala s tím, že si na nic moc nepamatuje. Poradkyně dokumenty prostudovala a zeptala se klientky, zda jim rozumí. Ta uvedla, že moc ne. Poradkyně jí tedy vysvětlila situaci, že má podepsaných několik dodavatelů energií. To není možné realizovat, proto bude muset s nějakou od smlouvy odstoupit, případně zaplatit penále. Společně pak obvolaly všechny zúčastněné společnosti a sepsaly si, kolik by jí která varianta stála. Zjistily, že u stávajícího dodavatele by neměla platit žádné penále, jelikož první aukční společnost uživatelce ve smlouvě zajišťovala, že počká, než jí skončí závazky u současného dodavatele, aby nemusela nic platit. Kontaktovali tedy tuto společnost a upozornily je na tuto skutečnost. Ta se pak obrátila na stávajícího dodavatele a ten sankci stáhl. Uživatelka uvedla, že s tím má časté problémy a že jí bylo doporučeno, aby si nechala v tomto směru omezit svéprávnost. Poradkyně uživatelku informovala o podmínkách omezení svéprávnosti. Společně pak oslovily druhou aukční společnost, která byla ochotná vyjednávat, pokud klientka bude omezená ve svéprávnosti.

### **Zpětná vazba:**

Uživatelka přešla s dodávkami energie na nového dodavatele. Od stávajícího dodavatele jí nehrozily žádné sankce. Mezitím klientka kontaktovala svého obvodního lékaře s tím, aby jí objednal na psychiatrické vyšetření ohledně jejího omezení ve svéprávnosti. Klientka si vybrala, v čem chce být omezena a připravila společně s poradkyní návrh na omezení svéprávnosti a podá jej na příslušný soud. Vyšetření lékaře zaslala uživatelka druhé aukční společnosti a čeká na vyjádření. Uživatelka vypověděla smlouvy s aukčními společnostmi, aby jí už dále nehledali nové dodavatele do budoucna.