

Spotřebitelská problematika

Mgr. Lenka Bicanová

Klíčová slova:

fotoaparát, nabíjecí adaptér, reklamace, reklamační protokol

Výchozí situace:

Do občanské poradny přichází klientka ohledně reklamovaného zboží u internetové společnosti s elektronikou. Objednala si fotoaparát s nabíjecím adaptérem, kdy však nabíječka k zařízení není funkční. Při zapojení adaptéru vůbec nepasuje k zařízení. Klientka věc reklamovala u společnosti a vracela tak celé zboží včetně adaptéru zpět. Během 14 dní se společnost ozvala, s tím, že je reklamace na pobočce vyřízena. Klientka se na pobočku dostavila, kde jí bylo sděleno, že adaptér je v pořádku a zařízení se normálně nabíjí. Pro zkoušku zapojil prodejce na pobočce zařízení do elektriky. Klientka si tak zboží odnesla zpět a však doma se zařízení nabíjelo jen chvíli a po chvíli byl adaptér nebo nabíjení v zařízení opět nefunkční. Když tuto informaci sdělila na pobočce, bylo jí sděleno, že jim zařízení funguje a věc byla takto odbyta. Klientka si neví rady, a proto se obrací na občanskou poradnu, kde by mohla obdržet radu pro řešení situace.

Popis problému – zakázka:

1. Podání reklamace a sepsání řádného protokolu

Možnosti řešení

Poradce mapuje situaci a zjišťuje, že klientka nese-psala s prodejcem reklamační protokol. S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy. Doporučuje tedy přesnou závadu zanést do reklamačního protokolu, který by si měla na prodejně vyžádat. Do tohoto protokolu uvede přesné potíže i s tím, v jakém trvání přestává být zařízení funkční. Prodejce by jí tak měl vyjít vstříc a při převzetí opraveného nebo jiného zboží, by si klientka měla vyžádat přezkoušení zařízení na prodejně a to v časové délce, která je uvedena v protokolu. Prodejce má právo věc opravit nebo nahradit, tedy nelze si ihned nárokovat peníze zpět.

Zpětná vazba

Klientka využila možnosti reklamačního protokolu a podala věc znovu k reklamaci. Při výstupu jí bylo vyměněno zboží za jiný kus.



Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.
je členem Asociace občanských poraden.

Zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele § 19

Datum: 2.11.2018

Verze: final

Zpracovala: Mgr. Lenka Bicanová

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Riegrova 1756/51 (4. patro), 370 01 České Budějovice

E-mail: poradna@jihoceskarozvojova.cz

Telefon.: +420 387 222 838 / +420 606 720 095

Spotřebitelská problematika

Mgr. Lenka Bicanová

Klíčová slova:

Internetový obchod, zboží, vrácení peněz, trestní oznámení

Výchozí situace:

Do občanské poradny přichází klientka s problémem ohledně objednávky z internetu. Před vánoci objednala z prověřeného portálu noční košili v hodnotě 850 Kč. Z internetového obchodu objednávala již vícekrát a zásilka vždy v pořádku dorazila. Z tohoto důvodu se rozhodla klientka objednat i tyto vánoce zboží. Zboží objednala online a také online zaplatila. Od té doby klientka neobdržela žádnou emailovou zprávu ani nedorazilo zboží. Klienta zpoždění přikládala vánočnímu shonu. Zboží však nedorazilo ani týden před štědrým dnem. Poté si klientka vyhledala diskuzi na internetu, kde popisují potíže se společností další zákazníci. Potíže vypadají zcela stejně. Uhrazená cena zboží a zboží nezasláno a hotovost nevrácena. Společnost nekomunikuje, nezvedá telefony a povětšinou dne je nedostupná. Na emailovou zprávu také společnost nereaguje. Klientka se proto obrací na občanskou poradnu s dotazem, zda existuje nějaká možnost, jak obnos získat zpět, popřípadě jakým způsobem se lze bránit.

Popis problému – zakázka:

1. Odstoupení od smlouvy a žádost o vrácení peněz
2. Podání trestního oznámení a podání stížnosti na společnost D-test.

Možnosti řešení

Poradce si vyslechl příběh od klientky a mapuje situaci. Doptává se na to, kdy si zboží klientka přesně objednala, jak dlouho tedy trvá čekací lhůta. Klientka na zboží čeká více jak měsíc, proto poradce doporučuje zaslat společnosti odstoupení od smlouvy, s tím, že si přeje zaslat peníze zpět. Pokud by společnost nereagovala, doporučuje podat trestní oznámení na policii ČR a také může využít společné stížnosti, ke které se může připojit na společnosti D-test. V takovémto případě, by společnost mohla začít komunikovat a finanční obnos by klientka mohla obdržet zpět. Klientka taky byla informována, že může podat i hromadnou žalobu na soud a požadovat vrácení kupní ceny. Po vydání rozhodnutí o povinnosti vrátit peníze můžou spotřebitelé vymáhat dluh exekučně nebo výkonem rozhodnutí. Klientka si rozmyslí, jaký postup nyní zvolí a pokud bude potřebovat pomoci při sepsání jakéhokoliv dokumentu, může se obrátit na občanskou poradnu.

Zpětná vazba

Klientka se rozhodla využít společné stížnosti u společnosti D-test. Také zaslala odstoupení od smlouvy emailem, ale společnost nekomunikuje. Stížnost je v tuto chvíli stále v řešení. Celkem se připojilo nespočet poškozených. Prozatím se stížnost podařilo vyřešit pouze pár jedincům.

Zdroje: zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník §1829 -§1837; z. č. 99/1963 Sb. občanský soudní řád; §251-§254; zákon č. 120/2001 exekuční řád §28 a násl.



Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.
je členem Asociace občanských poraden.

Datum: 20. 12. 2017

Verze: final

Zpracovala: Mgr. Lenka Bicanová

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Riegrova 1756/51 (4. patro), 370 01 České Budějovice

E-mail: poradna@jihoceskarozvojova.cz

Telefon.: +420 387 222 838 / +420 606 720 095

Spotřebitelská problematika

Mgr. Lenka Bicanová

Klíčová slova:

vozidlo, reklamace, odstoupení od smlouvy, škoda

Výchozí situace:

Klient přichází do občanské poradny ohledně koupě vozu v autobazaru. Při předváděcí jízdě se klientovi nepozdávaly zvuky. Prodejce ujistil klienta, že se jedná o kladku řemene, kde se cena pohybuje kolem 1200 Kč. Také byl klientovi představen mechanik autobazaru, který ho ujistil, že jiné potíže vozidlo skutečně nemá. Klient se proto rozhodl podepsat smlouvu a vozidlo zakoupil. Po zakoupení klient odvezl auto do autorizovaného servisu, kde byly však zjištěny další škody a cena opravy se tak vyšplhala až na částku 25 000 Kč. Klient se rozhodl věc reklamovat, ale bylo mu sděleno, že podepsal souhlas, s tím, že byl obeznámen se stavem vozidla před uzavřením smlouvy. Klient je však znepokojen a chtěl by vrátit hotovost. Obrací se proto na občanskou poradnu, zda je nějaká možnost, jak vůz reklamovat.

Popis problému – zakázka:

1. Sepsání odstoupení od smlouvy

Možnosti řešení

Poradce zjišťuje, že klient zakoupil vůz před 6 dny. Z tohoto důvodu by mohl uplatnit odstoupení od kupní smlouvy, které může uplatnit spotřebitel bez udání důvodu do 14 dnů. Dle zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník § 1829 spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě čtrnácti dnů. Lhůta podle věty první běží ode dne uzavření smlouvy a jde-li o a) kupní smlouvu, ode dne převzetí zboží. Nebyl-li spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v souladu s § 1820 odst. 1 písm. f), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do jednoho roku a čtrnácti dnů ode dne počátku běhu lhůty pro odstoupení podle odstavce 1. Jestliže však byl spotřebitel poučen o právu odstoupit od smlouvy v této lhůtě, běží čtrnáctidenní lhůta pro odstoupení ode dne, kdy spotřebitel poučení obdržel. Vzhledem k tomu, že nebyl klient poučen o odstoupení od smlouvy, váže se odstoupení k 14 dnům od převzetí vozidla. Poradce pomáhá klientovi sepsat oznámení o odstoupení od kupní smlouvy. Oznámení čte klientovi a předává mu dvě vyhotovení.

Zpětná vazba

Klient podal oznámení na autobazar. Pracovník autobazaru sdělil klientovi, že věc předá k vyřízení. Zatím se autobazar neozývá.

Zdroje: zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník § 1829

Datum: 14.11.2018

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.
Riegrova 1756/51 (4. patro), 370 01 České Budějovice
E-mail: poradna@jihoceskarozvojova.cz
Telefon.: +420 387 222 838 / +420 606 720 095



Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.
je členem Asociace občanských poraden.

Verze: final

Zpracovala: Mgr. Lenka Bicanová

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.
Riegrova 1756/51 (4. patro), 370 01 České Budějovice
E-mail: poradna@jihoceskarozvojova.cz
Telefon.: +420 387 222 838 / +420 606 720 095

www.obcanskeporadenstvi.cz