

KAZUISTIKA

Občanská poradna Třebíč – OP Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2018

Klíčová slova:

Vyzvednutí zboží v zásilkovně, reklamace zboží, vrácení peněz při vrácení zboží při reklamaci

Výchozí situace:

- US telefonicky kontaktuje poradnu s dotazem k vrácení zboží zakoupené na internetu.
- Zakoupené zboží si vyzvedávala v zásilkovně

Popis problému:

- US zjistila, že je zboží vadné a poslala jej poštou na reklamaci.
- Jednalo se o elektroniku, kterou poslala balíkem, poštovné činilo 136,- Kč.
- Reklamace byla US uznána a dostala nové zboží.
- US si jej musela opět vyzvednout v zásilkovně.
- US dostala proplaceno jen 49 Kč za zásilkovnu.
- US bylo sděleno, že je to její věc, že zboží k reklamaci zaslala poštou.
- V obchodních podmínkách o zásilkovně není vůbec zmínka a je zde uvedeno, že zboží se může zaslat poštou nebo donést do sídla společnosti.
- Dle e-shopu je ale obchodník povinen vrátit náklady na dodání zboží pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání zboží - což je u nich zásilkovna.
- **Zakázka:**
- Má US opravdu nárok jen na 49 Kč, přestože v obchodních podmínkách zásilkovnu nezmiňují?

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně vyhledala US přesné znění zákona - § 1832 odst. 2 občanského zákoníku o hrazení nejlevnějšího nabízeného způsobu dodání platí jen v případě, kdy spotřebitel odstupuje od smlouvy do 14 dnů ode dodání zboží v případě smlouvy uzavřené distančním prodejem.

- Poradkyně US sděluje, že pokud se jedná o reklamaci, ne odstoupení od smlouvy, hradí prodejce dle ustanovení § 1924 občanského zákoníku všechny účelně vynaložené náklady. Tzn., že poštovné tímto nákladem je.
- Poradkyně US sděluje, že by měla trvat na svém nároku na uhrazení poštovného v plné výši.
- Poradkyně dále US sdělila, že pokud prodejce nadále nárok uznávat nebude, může se obrátit na Českou obchodní inspekci v rámci mimosoudního řešení sporů tzv. ADR. US předány informace - kontakty na ADR.
- Poradkyně předala kontakty na ČOI, ADR a citovala znovu příslušné ustanovení zákona, dle kterého má US nárok na účelně vynaložené náklady.

Prognóza:

- Pokud US doloží prodejce příslušné ustanovení zákona, měl by prodejce US vrátit celou částku, kterou vynaložila.

Citované zdroje: 89/2012 Sb., občanský zákoník

KAZUISTIKA

Občanská poradna Třebíč – OP Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2018

Klíčová slova:

Půjčka, počet splátek, první a poslední splátka

Výchozí situace:

- US (muž 65 let) přichází do poradny a sděluje, že si vzal půjčku od Providentu.
- US předkládá kartu splátek, kde je přehled o jednotlivých splátkách a výši jednotlivých splátek
- Na kartě splátek je uvedeno pravidelná splátka (10 měsíců) ve výši 1411,- Kč poslední splátka ve výši 1403,- Kč a datum první splátky

Popis problému:

- US se domnívá, že půjčka má 10 pravidelných splátek.
- Po zaplacení 10 splátek bude vše splaceno
- US má již zaplacen 10 splátek a dozvídá se, že má ještě platit další dvě splátky

Zakázka:

- Zjistit, jak jsou nastaveny splátky?
- Je vše na kartě splátek napsáno, tak jak to má být? .

Intervence + možnosti řešení:

- Prostudování karty splátek, propočítání jednotlivých splátek a porovnání s výslednou splatnou částkou
- Zjištění aktuálního stavu splátek.
- Poradkyně US sděluje, že by bylo vhodné mít ještě smlouvu, kterou US uzavřel
- Poradkyně propočítala dle předepsané karty splátek celkovou dlužnou částku a porovnála s údaji na kartě
- Poradkyně přepočítala již splacené částky
- Poradkyně zjistila, že v kartě je ještě uvedena zvlášť první splátka a zvlášť poslední splátka, což je ve skutečnosti 12 splátek. Pokud US zaplatí všech 12 splátek, jak je uvedeno v kartě splátek, bude mít dluh splacený.
- Poradkyně vysvětlila US princip splátek jednotlivých splátek.
- Poradkyně US upozornila na to, že vždy by si měl podrobně pročíst podmínky a zkusit si vše propočítat než uzavře smlouvu.

- V případě, že US nerozumí smlouvě nepodepisovat.
- Poradkyně sděluje, že dle karty jsou všechny smluvní vztahy dodrženy.
- Poradkyně US nabídla v případě, že si bude brát příště půjčku možnou konzultaci obsahu smlouvy před podpisem.

Prognóza:

- Pokud US splatí další dvě splátky, bude půjčka zaplácena.
- US si v případě dalších půjček nechá vysvětlit podrobněji systém splácení.

KAZUISTIKA

Občanská poradna Třebíč – OP Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2018

Klíčová slova:

- Reklamace mobilu, neuznaná vada, odstoupení od kupní smlouvy, záruční doba

Výchozí situace:

- US (žena 30 let) přichází do poradny a sděluje, že si její syn zakoupil v kamenném obchodě mobilní telefon.
- U telefonu se začala projevovat vada na displeji, byl předán k reklamaci, reklamace byla uznaná, mobil byl na reklamaci celkem 21 dní.
- Po roce opět stejná vada, telefon předán k reklamaci, vyřízení reklamace trvalo 14 dní, reklamace byla uznaná, telefon měl být opraven.
- Do měsíce třetí reklamace pro stejnou vadu, US již požadovala po prodejci vrácení peněz. Telefon byl na reklamaci celkem 16 dní. Tato reklamace uznaná, telefon měl být v pořádku.
- Za měsíc předán telefon počtvrté k reklamaci, reklamace vyřízena po 9 dnech s tím, že telefon již není v záruce, tudíž nelze reklamaci uplatnit.

Popis problému:

- US si není jistá, zda byl postup prodejce v souladu se zákonem.
- US by chtěla od kupní smlouvy odstoupit, ale neví, jak se počítá záruční doba při opakovaných reklamacích.
- US neví, jak má nyní postupovat a jaké náležitosti by mělo mít odstoupení od kupní smlouvy.

Zakázka:

- Můžete se podívat na ty reklamační protokoly, jestli jsme uplatnili reklamaci v záruční době?
- Jak je to se záruční dobou při opakovaných reklamacích zboží?
- Jak mám postupovat, pokud chci odstoupit od smlouvy?

Intervence + možnosti řešení:

- S US probrány předmětné materiály - reklamační protokoly.
- Poradkyně sděluje US informace ohledně uvedené problematiky.
- Poradkyně podrobně přepočítává počet dní, po které byl mobil na reklamaci. Poradkyně sděluje US, že mobil byl celkem 60 dní na reklamacích.
- Poradkyně vysvětluje US, že záruční lhůta se v uvedeném případě prodlužuje o dobu, po kterou byla věc na reklamaci. Poradkyně zjišťuje, že v době poslední reklamace byl mobil ještě v záruce.
- Poradkyně sděluje US varianty, jak lze nyní postupovat.
- Prodejce sdělil nesprávně US, že v daném případě již uplynula zákonná záruční lhůta. Do odstoupení od kupní smlouvy vhodné uvést tuto skutečnost a poukázat na rozpor s ustanoveními občanského zákoníku určenými k ochraně spotřebitele.
- V případě komplikací možnost kontaktovat ČOI, případně znalce z oboru.
- US předává US vzor odstoupení od smlouvy pro opakovanou vadu a vysvětluje US formální náležitosti odstoupení.

Prognóza:

- US předpokládá, že to budou dostatečné argumenty pro prodejce a dojde k odstoupení od smlouvy.

Citované zdroje:

- zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele