

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: oprava a revize komínu, reklamace, znalecký posudek

Výchozí situace: Klientka přichází do poradny osobně. Klientka si sjednala se řemeslníkem opravu a následnou revizi komínu. Smlouva o dílo byla sepsána písemně. Klientka vlivem poryvu větru přišla o střechu a zjistila, že komín byl špatně opraven a je možné, že střecha odlétla vlivem nekvalitně odvedené práce.

Zakázka: Získat informace, jak postupovat při nekvalitně odvedené práci řemeslníka tak, aby získala zpět své peníze.

Intervence: Klientce sděleny informace ke smlouvě o dílo a možnosti postupu při nesouhlasu s odvedenou prací řemeslníka. Klientka byla seznámena s uplatněním reklamace, se zpracováním znaleckého posudku, s možností podání žaloby k soudu, s podáním stížnosti na Českou obchodní inspekci.

Možnosti:

- reklamovat práci řemeslníka
- požadovat opravu komína zdarma
- zaplatit si jiného odborníka na opravu a náklady požadovat po řemeslníkovi
- nechat si vypracovat znalecký posudek
- podat žalobu na peněžité plnění
- podat stížnost na Českou obchodní inspekci

řešení:

- reklamovat práci
- zaplatit si jiného odborníka na opravu a náklady požadovat po řemeslníkovi
- nechat si vypracovat znalecký posudek, zda špatná oprava komínu zapříčinila zničení střechy
- podat žalobu na peněžité plnění
- podat stížnost na Českou obchodní inspekci

prognóza: Klientka si nechá vypracovat znalecký posudek na komín a na střechu.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, zákon o České obchodní inspekci.

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: aukce energií, odstoupení od smlouvy, informační povinnost spotřebitele

Výchozí situace: Klient přichází do poradny osobně. Klient s podomním prodejcem podepsal nějaké listiny, ale nevěděl, co vlastně podepsal. Až později (když se o to zajímal) zjistil, že uzavřel smlouvu s dodavatelem energií. V době podpisu smlouvy nebyl informován o možnosti odstoupení při sjednání smlouvy mimo obchodní prostory. Klient má zájem od smlouvy odstoupit, ale má obavy z platby smluvní pokuty.

Zakázka: Získat informace, jak odstoupit od smlouvy, aniž by platil smluvní pokutu.

Intervence: Klientovi sděleny, jaké jsou informační povinnosti ze strany dodavatele energie v souvislosti s odstoupením od smlouvy, klient dále seznámen k jakému účelu je sepisována přihláška k aukci energií. Klient seznámen s podmínkami odstoupení od smlouvy bez platby smluvní pokuty.

Možnosti:

- odstoupit od smlouvy na základě nesplnění informační povinnosti – prodloužena lhůta na 1 rok a 14 dnů
- odstoupit od smlouvy – přihláška k aukci energií
- odstoupit do smlouvy s novým dodavatelem energií po zahájení dodávek
- předán leták „bezpečné otevírání“ – obrana proti prodejcům

řešení:

- odstoupit od smlouvy hned a využít prodlouženou lhůtu
- odstoupit od smlouvy po zahájení dodávek
- odstoupit od smlouvy – přihlášky na aukce energií

prognóza: Klient využije možnosti na odstoupení od smlouvy v prodloužené lhůtě a od přihlášky aukce energií.

zpětná vazba:

Klient obdržel od dodavatele odpověď, ve které neuznává odstoupení od smlouvy a požaduje zaplacení smluvní pokuty. Klient bude situaci dále řešit s poradnou.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, energetický zákon

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: smlouva po telefonu, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klientka přichází do poradny osobně. Klientka byla telefonicky zkontaktována a není si jistá, zda náhodou neuzavřela po telefonu nějakou smlouvu, ačkoliv to z průběhu rozhovoru nevyplývá.

Zakázka: Získat informace, jak se uzavírá smlouva po telefonu, zda je možné po telefonu smlouvu uzavřít.

Intervence: Klientka seznámena s právy spotřebitele. Klientce sděleno, že smlouva může být uzavřena po telefonu. Klientka informována o možnosti odstoupení od smlouvy. Klientka může zakázat operátorovi, aby její telefonní číslo nesdílel s jinými firmami či osobami.

Možnosti:

- smlouva byla uzavřena, vyžádat si smlouvu v tištěné podobě od nového dodavatele
- smlouva nebyla uzavřena
- zajistit si nesdílení telefonního čísla
- telefonáty tohoto typu ihned pokládat

řešení:

- nezjišťovat, zda byla smlouva uzavřena
- zjistit, zda byla smlouva uzavřena a dle potřeby na uzavření reagovat
- zařídit si či nezařídit nesdílení telefonního čísla

prognóza: Klientka vyčká na případnou smlouvu od nového dodavatele. Současnému dodavateli oznámí svoji situaci.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka zatím poradnu znovu nekontaktovala.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

