

KAZUISTIKA Č. 1

Občanská poradna Náchod
Weyrova 3
Náchod 547 01

Projekt Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta, dodavatel energie

Výchozí situace: Klient přichází do poradny osobně. Klient obdržel od dodavatele energie dopis o povinnosti zaplatit smluvní pokutu vyplývající z porušení povinnosti ze strany klienta z důvodu nemožnosti nastoupit na místo původního dodavatele energií. Klient si přesně nevzpomíná, zda nějaký dopis v minulosti obdržel, ale z principu se mu nechce smluvní pokuta platit. Domnívá se, že na to nemá prodejce nárok.

Zakázka: Získat informace, zda je povinen zaplatit smluvní pokutu.

Intervence: Klientovi sděleny informace k odstoupení od smlouvy. S klientem probrány možnosti, jak komunikovat se zprostředkovatelem prodeje energií a dodavatelem energie, aby získal podklady opravňující dodavatele požadovat zaplacení smluvní pokuty. Vzhledem k tomu, že si klient není jistý, zda skutečně v minulosti nepochybil tím, že si řádně nepřečetl dopis od dodavatele, tak se přiklání k možnosti smluvní pokutu zaplatit.

Možnosti:

- zjistit bližší informace o povinnosti zaplatit smluvní pokutu
- zaplatit smluvní pokutu
- nezaplatit smluvní pokutu

řešení:

- zvážit další komunikaci s prodejcem
- zaplatit smluvní pokutu
- nezaplatit smluvní pokutu

prognóza: Klient se přiklání k variantě smluvní pokutu raději zaplatit.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktoval.

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

KAZUISTIKA Č. 2

Občanská poradna Náchod
Weyrova 3
Náchod 547 01

Projekt Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: zamítnutá reklamace, opakovaná vada výrobku, vrácení peněz

Výchozí situace: Klientka se na poradnu obrací osobně. Klientka si zakoupila stříhací strojek na psa a již dvakrát zboží reklamovala pro tu samou vadu. První vyřízení reklamace trvalo 2,5 měsíce, aniž by se na tom s prodejcem domluvila. Klientka reklamovala výrobek potřetí pro tu samou vadu a potřebuje poradit, jaká má práva jako spotřebitel.

Zakázka: Získat informace o vrácení peněz z vadného zboží.

Intervence: Klientce sděleny informace k vadnému zboží, kdy se vada zboží projeví 6 měsíců od koupě. Klientka seznámena s pravidly vyřizování reklamace (lhůta, prodloužení lhůty, reklamační protokol). Klientce sděleny informace k opakované vadě výrobku, kdy se vada objeví třikrát na stejném místě. Klientka informována o možnosti odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.

Možnosti:

- odstoupit od smlouvy
- vyčkat na vyjádření prodejce o reklamaci a poté od smlouvy odstoupit pro opakovanou vadu
- obrátit se na ČOI

řešení:

- odstoupit od smlouvy
- vyčkat na vyjádření prodejce o reklamaci a poté od smlouvy odstoupit pro opakovanou vadu
- obrátit se na ČOI

prognóza: Klientka vyčká na vyřízení reklamace. Klientka očekává, že vada se vyskytne znovu a poté bude žádat o odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktoval.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele.

KAZUISTIKA Č. 3

Občanská poradna Náchod
Weyrova 3
Náchod 547 01

Projekt Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, vrácení peněz, předžalobní výzva, bezdůvodné obohacení.

Výchozí situace: Klientka se na poradnu obrací telefonicky. Klientka si objednala kuchyňskou linku, ale rozhodla se od smlouvy do 14 dnů odstoupit, protože dostala od svého syna jinou linku. Klientka uvádí, že se nejednalo o zboží, které by bylo vyrobeno na míru, ale o běžnou katalogovou nabídku.

Zakázka: Získat informace o odstoupení od smlouvy.

Intervence: Klientce sděleny informace k odstoupení od smlouvy do 14 dnů. Klientka informována o lhůtě 14 dnů, dokdy je prodejce povinen vrátit spotřebiteli peníze. Klientka seznámena s dalšími postupy v případě, že peníze nebudou vráceny v zákonné lhůtě. Klientka informována o možnosti mimosoudního řešení sporu u ČOI, dále byla seznámena s možností předžalobní výzvy a žaloby na bezdůvodné obohacení, pokud by smírčí jednání nedopadlo úspěšně.

Možnosti:

- odstoupit od smlouvy do 14 dnů
- mimosoudní řešení sporu přes ČOI
- předžalobní výzva
- soudní řešení sporu – žaloba na bezdůvodné obohacení

řešení:

- pokusit se znovu upozornit prodejce na 14 denní lhůtu pro odstoupení od smlouvy
- vyžadovat vrácení peněz
- zvážit možnost mimosoudního sporu
- zvážit možnost předžalobní výzvy a soudního sporu

prognóza: Klientka upřednostňuje mimosoudní řešení sporu. Pokud prodejce peníze nevrátí do stanovené lhůty, obrátí se na ČOI.

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

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele.