

# Občanská poradna Jihlava, z. s.

## Kazuistiky – spotřebitelské

### I.

#### **Výchozí situace:**

Uživatelka sociální služby (dále jen US) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla žena – 55 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US zakoupila nový vůz v jihlavském autosalonu. Vůz již 4x reklamovala z důvodu nenastartování a nutnosti odtahu do servisu daného autosalonu. Má k dispozici 3 reklamační protokoly, čtvrtý jí odmítli při reklamaci vystavit i přes její žádost - vedoucí dané pobočky autosalonu jí k tomu vystavila písemný doklad o tom, že není povinna žádné potvrzení o reklamaci vydávat. US má nyní auto v servise, kde se s ní odmítají bavit a reklamaci řešit, autosalon s ní také nekomunikuje.

#### **1) Popis problému, zakázka:**

Jak postupovat v této situaci, jaký je postup při reklamaci?

#### **Intervence:**

- S US byla řešena celá situace - prodejce evidentně porušuje zákon tím, že nevystavil reklamační protokol, navíc toto písemně potvrdil dokladem, ve kterém sděluje, že není povinen toto vystavit.
- Tuto skutečnost bylo doporučeno řešit na ČOI podáním podnětu k prošetření.
- Dále byly poskytnuty informace o reklamačním řízení a povinnostech prodejce.
- US již auto do servisu daného autosalonu dopravila, proto odpadá možnost řešit reklamaci na jiné pobočce autosalonu. Doporučeno autosalon kontaktovat písemně (doporučeně s dodejkou) a žádat řešení reklamacce, US má v tomto případě (3 stejné vady na vozidle) právo na odstoupení od smlouvy - vzor dopisu byl US vtištěn a předán.
- V případě, kdy by autosalon nereagoval, doporučeno zaslat předžalobní výzvu - vzor vtištěn a předán.
- US byl také předán seznam právníků pro případ potřeby. Byl předán kontakt také na Asociaci obrany spotřebitelů v Jihlavě.

#### **Zpětná vazba:**

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

## II.

### **Výchozí situace:**

Uživatel sociální služby (dále jen US) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byl muž – 65 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US zakoupil v OBI čerpadlo, které brzy přestalo fungovat, sít. Tuto skutečnost v OBI sdělil a opakovaně ústně žádal o opravu, vrátili mu však čerpadlo neopravené, s čímž je nespokojený. Poskytl k nahlédnutí dokumenty, ze kterých bylo zřejmé, že OBI věc neřešila jako klasickou reklamaci, ale jako opravu, kdy technik výrobce sdělil, že čerpadlo nelze opravit, neboť nebylo používáno v souladu s pokyny výrobce. V protokolech o opravě bylo uvedeno poučení s možností vyjádřit nesouhlas a obrátit se na ČOI, což zatím US neučinil. Čerpadlo bylo zakoupeno v roce 2021, OBI čerpadlo dávala k opravě dvakrát.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Jak postupovat v případě nesouhlasu s vyřízením reklamace?

### **Intervence:**

- US bylo vysvětleno, že když chce zboží reklamovat a také když s něčím nesouhlasí, je třeba toto uvést písemně.
- V souladu s pokyny v protokolech o opravě bylo US doporučeno obrátit se na ČOI, která může věc dále přezkoumat a řešit a US může pomoci s vyřízením reklamace.
- US byl poučen o tom, že v případě vypracování znaleckého posudku a soudního řízení by bylo nutné zaplatit poplatky, a pak by se tento způsob řešení nemusel finančně vyplatit.
- US sdělil, že nechce platit žádné poplatky a projevil zájem o kontakty na ČOI, s tím, že se na ni obrátí, případně si čerpadlo opraví sám.

### **Zpětná vazba:**

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

### III.

#### **Výchozí situace:**

Uživatelka sociální služby (dále jen US) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla žena – 65 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US řeší situaci svého syna, který vlastní dům, ve kterém s ním bydlí rodiče US. Nyní syn obdržel vyúčtování plynu od svého dodavatele (Lama energy) za období 4/22 - 4/23, kdy mu byl vypočítán nedoplatek ve výši cca 150.000,- Kč. US předložila také vyúčtování z předchozího období pro porovnání s aktuálním vyúčtováním. Dále sdělila, že společnost Gasnet změnila z důvodu poruchy plynoměru, předložila dokument o výměně. US sdělila, že spotřeba plynu za toto období by měla být srovnatelná s minulými obdobími, kdy byl nedoplatek ve výši cca 2-3 tisíce Kč, zálohy na plyn byly nepatrně zvýšeny, spotřeba se nezvyšovala, dle US se naopak snažil syn šetřit.

#### **1) Popis problému, zakázka:**

Jak postupovat v této situaci?

#### **Intervence:**

- Byly prostudovány dokumenty, které US přinesla na konzultaci - vyúčtování za minulé období a aktuální vyúčtování. Zjištěno, že oproti minulému období stoupla spotřeba téměř 10x (US sdělila, že toto není možné, nezvýšil se počet členů domácnosti, syn se snaží šetřit...). Není jasné, zda toto nesouvisí s výměnou plynoměru společností Gasnet.
- US doporučeno, reklamovat vyúčtování plynu, vysvětleno jak postupovat. Také doporučeno v písemné reklamaci požádat o posunutí termínu splatnosti vyúčtování do vyřešení reklamace (US byla informována, že by jinak bylo vhodné nedoplatek zaplatit a poté ho případně vymáhat od dodavatele zpět).
- US byl předán vzor reklamace vyúčtování. Dále doporučeno oslovit společnost Gasnet a zjistit, co a z jakého důvodu bylo na plynoměru měněno, US ani její syn o tomto nemají informace, pouze syn převzal informaci o výměně.

#### **Zpětná vazba:**

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

