

Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamace zboží, koupě zboží v obchodě, opakující se vada, větší množství vad

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: od známé

Počet uskutečněných konzultací: 2

Výchozí situace:

Klientka koupila své dceři k narozeninám tablet. Dcera z něj měla velkou radost. Ta však trvala jen první 3 zapnutí. Při dalším použití se začal tablet sám vypínat nebo naopak nešel zapnout. Klientka si nejprve myslela, že má tablet jen vybitou baterii a tak poradila dceři dát jej přes noc nabíjet. Ráno se dcera probudila a tablet vyzkoušela. Ten fungoval, ale po odpojení z proudu se opět za chvíli vypnul.

Klientka se rozhodla tablet vrátit a kopit dceři jiný. Přišla do obchodu a tam ji prodavač odmítl vrátit peníze.

Klientka se rozhodla navštívit občanskou poradnu, o které jí řekla její známá.

Popis problému – zakázka:

Informace k právu na reklamaci

Intervence:

Klientka seznámila poradkyni s nastalou situací. Poradkyně zjistila, že tablet byl zakoupen přímo v kamenné prodejně a tak není možné zboží do 14 dní vrátit, jak se paní M domnívala. Toto bylo klientce vysvětleno (rozdíl mezi nákupem v obchodě a např. na e-shopu). Také bylo zjištěno, že tablet nebyl zakoupen ani v rámci žádné akce garantující možnost odstoupení od smlouvy do určité doby. Poradkyně proto probrala s klientkou možnosti reklamace, jaké nároky



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

z ní, plynou – oprava, výměna kus za kus, sleva, odstoupení od smlouvy s tím, že záleží na závažnosti vady. O možnosti reklamace a jak při ní postupovat nebyla klientka v prodejně informována. Poradkyně pomohla paní M vyhledat formulář pro reklamaci na stránkách prodejce a ten pomohla paní M vyplnit. Paní M byla také seznámena s tím, že je možné žádat odstoupení od smlouvy pokud jde o závažnou vadu nebo větší množství vad nebo o opakující se vadu.

Klientka následně zašla do prodejny a tablet dala k reklamaci. Po 15 dnech se jí z prodejny ozvali, že si má vyzvednout opravené zboží. Paní M tablet vyzvedla a doma dala dceři k vyzkoušení. V protokolu o opravě bylo uvedeno, že vada byla v tlačítku pro zapínání tabletu, které bylo vyměněno. Dcera paní M tablet vyzkoušela a již večer téhož dne zjistila, že tablet se již sám nevypíná, ale nyní se při zapnutí na obrazovce objevují pruhy a tablet se zapne až na 3-4 pokud, kdy je potřeba jej restartovat přes hrubý restart.

Paní M tedy následující den odnesla tablet opět na reklamaci a opět došlo k opravě a vrácení paní M. Vada se objevovala dále. Paní M tedy zašla znovu do obchodu a na základě informací od poradkyně žádala odstoupení od smlouvy. Prodejce jí nechtěl vyhovět. Paní zavolala do poradny. Poradkyně jí poradila předvést vadu přímo prodejci a poukázala na to, že jde již o 3. reklamaci a vada se objevuje opětovně. Paní M to udělala a prodejce její žádosti tentokrát vyhověl a vrátil jí peníze.

Možnosti řešení:

- Reklamovat zboží
- Mimosoudní řešení prostřednictvím ČOI
- Soudní řešení nastalé situace

Prognóza:

Klientka koupila zboží, které bylo dle domněnky 6 měsíců dle občanského zákoníku vadné od počátku. Klientka by mohla reklamovat zboží a pokud jde o závažnou vadu, mohlo by dojít k odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.

Zpětná vazba:

Klientka poradnu osobně kontaktovala a sdělila, že došlo k odstoupení od smlouvy a klientce byly na místě vráceny peníze. Následně dceři koupila tablet nový a to tentokrát přes e-shop.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

Kazuistika č. 2

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamace služeb, stížnost

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: z internetu

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klientka přišla do poradny žádat o radu, jak má napsat stížnost na službu – dopravu od společnosti RegioJet, kdy běžný způsob stížnosti jí byl znemožněn. Klientka byla na služební cestě a cesta na místo proběhla v pořádku. Na cestě zpět se však vyskytlo více nepříjemností. Klientka měla elektronickou jízdenku a měla zaplacenou cestu vlakem a pak navazujícím autobusem. Již v nástupní stanici se objevilo asi 20 minutové zpoždění. Když vlak přijel tak byl problém se službami na palubě, kdy toaleta byla rozbitá a servis na palubě byl také pomalejší, kdy se zde 2 stevardky patrně zaučovaly. Klientka uvedla, že s tímto je srozuměna a stává se to, problém však nastal tehdy, když vlak nabral dalších 20 minut zpoždění. Klientka měla mít v přestupní stanici cca 35 minut čas na přestup, takto se však dostala 5 minut do mínusu + čas na přechod od vlaku k autobusu. Klientka proto oslovila 2 různé stevardky (jedna, která se zaučovala a vedoucí vagónu). Bylo jí sděleno, že bude před přestupní stanicí kontaktován řidič autobusu a ten na vlak počká, je však nutný urychlený přesun. Následně byla klientka ještě jednou ujištěna, že řidič autobusu bude čekat a že již o zpoždění ví. Klientka tak nehledala jiné způsoby dopravy. Následně se v přestupní stanici co nejrychleji přesunula na stanoviště autobusu, ten tu však nebyl. Klientka volala na zákaznickou linku kde jí bylo sděleno, že autobus již před 10 minutami odjel. Odjel dokonce 2 minuty před příjezdem vlaku do stanice. Klientka tak žádala náhradní dopravu. Bylo jí sděleno, že jí bude vrácena částka za neprojetou část cesty ale více jí pomoci nemohou. Klientka neměla v danou chvíli dostatek peněz na další jízdenku od jiného dopravce a také již bylo pozdě večer. Zůstala tak v neznámém městě zcela sama a bez peněz. Další autobus RJ jel až za 8 hodin. Klientka se nakonec domů přepravila díky známému, který pro ni přijel. Klientka chtěla napsat k okomentování cesty svou stížnost, to jí však bylo odepřeno, protože zákaznické centrum jí danou jízdenku označilo jako zrušenou.

Klienta tak hledala jinou cestu jak podat stížnost. Následně přišla do poradny s žádostí o pomoc s formulací stížnosti. Také žádala o kompenzaci způsobené újmy a to nesprávným jednáním poskytovatele služby.

Popis problému – zakázka:

pomoc se sepisem reklamace smlouvy o přepravě a jednání personálu dopravce

Intervence:

Klientka seznámila poradkyni s nastalou situací. Poradkyně si klientku vyslechla. Následně s ní probrala, jakou újmu klientka cítí, že jí byla způsobena nebo jí hrozila jednáním dopravce. Klientka se cítila ve velkém stresu, kdy nevěděla, jak a kdy se dostane domů a také zůstala v neznámém městě, v noci sama. Cítila se tak ohrožená, bála se, že bude i s ohledem na málo peněz, které měla u sebe, že bude muset přespát na nádraží. Poradkyně se zeptala, zda jí nebylo ve vlaku nabídnuto, aby dojela do další stanice, nebo jiná pomoc. Klientka řekla, že ne, ale kdyby jí to nabídli a řekli, že autobus nemůže čekat, tak by do další stanice jela, protože by odtud domů dostala s kolegyní, která jede podobnou trasu. Klientka však byla ujištěna, že autobus bude čekat a tak takovou možnost sama neřešila.

Následně bylo s klientkou probráno co by měla reklamace obsahovat a byla poskytnuta pomoc s formulací popisu nastalé situace a žádosti klientky. Ta si pak reklamaci sepsala sama. Klientka reklamaci poslala emailem na emailovou stránku reklamací RegioJet.

Klientka byla poradnou ještě informována o možnosti obrátit se i na poradnu DTest s žádostí o pomoc s reklamací a také jí byly ukázány jiné věci, které s RJ byly DTestem řešeny.

Možnosti řešení:

- Reklamovat službu
- Podání stížnosti na jednání zaměstnance

Prognóza:

Dle klientkou sděleného se dopravce dopustil chybného jednání neboť jí dal pověřený zaměstnanec ujištění, která pak nebylo splněno. Dle OZ slib zavazuje, a protože zde byla i přepravní smlouva tak ta také. Klientka by mohla mít nárok na kompenzaci alespoň za to, že byla uvedena v omyl a byla tak vystavena újmě a škodě.

Zpětná vazba:

Regiojet klientce odpověděl, že kompenzaci již dostala – vrácení ceny neprojetého jízdného, a že byl podán podnět, aby se takové situaci již neopakovaly. Klientka tak sdělila, že ještě zkusí pomoci od DTest jak jí bylo také poraděno.



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamace služeb, stížnost

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: z letáčku na úřadě

Počet uskutečněných konzultací: 2

Výchozí situace:

Klient je senior 85+, má zdravotní handicap a to: jedno chodidlo po amputaci, zhoršený sluch, cukrovka. Toto mělo také vliv na popsanou situaci. Klient nejprve do poradny zatelefonoval a s ohledem na charakter jeho žádosti a množství informací byla domluvena osobní schůzka v poradně.

Klient cestoval za sestrou, která je v domově pro seniory. Cestu tam i zpátky klient jel vlakem společností Regiojet. Cesta tam proběhla bez větších nesází, ale cesta zpět již začala problematicky. Klient při koupi jízdenky nahlásil, že je OZP a chtěl místo ve vagonu, který bude blízko, aby nemusel daleko chodit. Tato informace mu byla předána. Následně však u vlaku došlo k tomu, že vagony byly řazeny úplně jinak a tím, že má klient protézu a také jiné zdravotní problémy a vyšší věk, nestíhal k vagonu dojít. Klient tak na poslední chvíli nastoupil do jiného vagonu, kde však došlo k tomu, že mu dveře vagonu přivřely nohu a klient spadl na podlahu, kde nějaký čas ležel, než si jej všimla stevardka a pomohla mu vstát. Klient otřesený z celé situace, kdy se mu tímto udělal i nepořádek v plátěné tašce která také spadla, došel do prázdného kupé kde se usadil a snažil se z otřesu uklidnit. Vzápětí však přišla stevardka a chtěla po klientovi lístek. Ten ještě stále otřesený lístek hledal v kapse košile, tam však měl lístek z předchozí cesty. Stevardka na něj začala být nepříjemná, nedala mu čas se z otřesu uklidnit a podívat se do tašky zda není lístek tam a požadovala po klientovi koupi nového lístku. Klient toto odmítl s tím, že lístek má a že to určitě zjistí i ze svého systému, který stevardka držela v ruce. Stevardka však neměla ochotu a na další zastávce byla přivolána policie, která klienta vyvedla z vlaku. Na nástupišti proběhl ještě hovor se stevardkou ohledně situace a opět došlo k tomu, že ta křičela.



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Poté se policie ptala na situaci klienta a ten sdělil, že lístek nemohl najít a že se musí dostat domů do určité hodiny, protože je cukrovkář. Policie následně pomohla klientovi dostat se na nádraží, koupit lístek a pak i nastoupit do dalšího vlaku. Doma klient lístek následně našel v plátěné tašce, pod rozházenými věcmi, které se zpřeházely, když ve vlaku spadl.

Klient situaci nechtěl nijak řešit, ale následně mu přišla výzva k úhradě více než 20.000 Kč. Klient se proto obrátil na poradnu. Žádost klienta přitom zněla na vyhledání dobrého advokáta, který by jej zastupoval a na sepis vzniklé situace. Když se klient dostal do poradny byla již lhůta k zaplacení po splatnosti.

Popis problému – zakázka:

pomoc se sepisem situace a předání kontaktů na advokáty v Novém Jičíně

Intervence:

Klient seznámil poradkyni s nastalou situací. Poradkyně s ním probrala nejprve závažnost nezaplacené částky a poté jak je možné se situací naložit. Klient byl informován o možnosti řešit situaci jak přes advokáta tak mimosoudně např. přes stížnost vůči RJ nebo přes DTest.

Dále byla poradkyní poskytnuta klientovi pomoc se sepisem vzniklé situace, kdy tento sepis byl klientovi předán, aby jej mohl použít ke stížnosti či k jednání s advokátem.

S klientem bylo probráno jak by měla stížnost vypadat. Klient však chce řešit situaci soudně s advokátem. Proto bylo s klientem znovu probráno, jak může RJ postupovat vzhledem k vypsání pokutě.

Možnosti řešení:

- Reklamovat službu
- Podání stížnosti na jednání zaměstnance
- Řešení situace soudní cestou

Prognóza:

Dle klientem sděleného se dopravce dopustil chybného jednání, kdy nezajistil bezpečnou možnost nástupu do vagonu, také nebyla poskytnuta stevardem odpovídající pomoc po pádu a následné jednání dalšího stewarda bylo také necitlivé a absolutně nepřizpůsobené potřebám klienta s ohledem na jeho věk a zdravotní stav. Klientovi nebyla ani srozumitelně vysvětlena situace a byl na další stanici vysazen z vlaku. Jednání s klientem bylo značně dehonestující a také zdraví nebezpečné, kdy nebylo zjištěno, zda si pádem neublížil a také mu nebyla poskytnuta odpovídající pomoc při nastupování i přes stewardy, kteří vždy stojí u jednotlivých vagonů. Klient měl navíc platný cestovní doklad, u kterého jen potřeboval čas a klid na jeho nalezení. Následně však byla celá situace připsána na vinu klientovi. Pokud by RJ poskytl

odpovídající službu a pomoc OZP cestujícímu, situace by nevznikla, ani žádné zpoždění vlaku způsobené přivoláním policie.

Zpětná vazba:

Klient se následně po schůzce již neozval. Situace by však v případě stížnosti na RJ mohla vést alespoň k dojednání zrušení pokuty - Pro spoluzavinění ze strany dopravce.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění