

Kazuistiky k projektu „Spotřebitelské poradenství“

Občanská poradna Jihlava

1. Kazuistika

Výchozí situace:

Klientka uzavřela smlouvu na dva roky s novou společností na odběr energií. Službu využívá skoro rok. Ve smlouvě, kterou klientka předložila, není pevně stanovena výše záloh. Společnost jí začala zasílat různá vyúčtování a faktury v obdobích, kdy žádná vyúčtování neprobíhají. Jediné vyúčtování odběru plynu jí přišlo po skutečném odečtu a to na konci roku 2009. Neustále se mění i zálohy, které měsíčně hradí. Klientka měla předepsané zálohy na tento rok, ale tyto částky neodpovídají tomu, co je poté vždy uvedeno v SIPuU. Klientka hradí vše podle toho, co jí společnost zašle. Klientka se v situaci vůbec neorientuje. Obrátila se na společnost telefonicky, poté emailem. Chtěla, aby jí vše vysvětlili. Společnost klientce odpověděla, vysvětlili jí příčiny nesrovnalostí s tím, že to bylo výjimečné.

Zakázka:

Může se klientka bránit takovým postupům? Postupuje společnost správně? Co dělat do budoucna, kdyby se situace opakovala?

Možnosti řešení:

Klientka by mohla jít se společností do sporu, to bychom však nedoporučovali, klientka také nechce. Pak by mohla odstoupit od smlouvy. To klientka také zatím nechce.

Pokud by potíže pokračovaly, mohla by klientka kontaktovat společnost znovu a to písemně prokazatelně (doporučeně apod). Pokud by byly i dále potíže, mohla by se obrátit na ČOI (byly jí dány kontakty). Současně pak znovu zvážit možnost odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba:

Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Citová literatura, zdroje:

Občanský zákoník

2. Kazuistika

Výchozí situace:

Klient koupil na předváděcí akci titanové nádoby. Ještě v záruční době se povrch nádobí poškodil. Klient zboží poslal společnosti s reklamací. Společnost mu reklamaci neuznala. Napsala mu, že došlo k mechanickému poškození. Navrhli klientovi opravu, ale za úhradu (za každý kus nádobí 1000 Kč). Pokud o tuto nabídku neprojeví zájem, bude mu zboží zasláno zpět. Klient již oslovil znalce, který mu předběžně sdělil, že se nejedná pouze o mechanické poškození. Posudek zatím vypracovaný není.

Zakázka:

Má klient nějakou možnost se proti tomuto postupu bránit?

Možnosti řešení:

Klientovi byly poskytnuty informace o tom, jak se postupuje v případě odstranitelné nebo neodstranitelné vady (podle OZ). Pokud je oprava možná, a zboží je v záruce, měla by být provedena bezúplatně. Klient může požadovat po společnosti opravu. Pokud oprava není možná, tak slevu, výměnu věcí, popř. může odstoupit od smlouvy. V případě, že se rozhodne řešit situaci u soudu, doporučuje se opatřit si znalecký posudek. Klient si může již nyní opatřit posudek a pokud ten zjistí, že zboží nepoškodil uživatel, ale jde o vadu materiálu, pak jej buď ještě zaslat společnosti a vymáhat po společnosti své nároky včetně úhrady nákladů vynaložených za posudek, nebo se obrátit na soud. Klientovi byly poskytnuty kontakty na ČOI kam se může také obrátit. Klientovi byly dány vzory dopisů, jak se lze domáhat např. bezúplatné opravy, popř. výměny zboží či odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba:

Klient sdělil, že si situaci s navrženými řešeními rozmyslí a případně se na poradnu ještě znovu obrátí.

Citová literatura, zdroje:

Občanský zákoník

3. Kazuistika

Výchozí situace:

Klientka uzavřela smlouvu o dílo na výměnu oken za plastová. Ve smlouvě o dílo byl jako zhotovitel uveden pracovník, nikoli firma, ačkoli zhotovitel je údajně pracovník firmy. Ve smlouvě je uvedeno, že zhotovitel se zavazuje zhotovit dílo do 5. týdnů po převzetí zálohy. Klientka zaplatila zhotoviteli zálohu, má příjmový pokladní doklad o úhradě. Zhotovitel výměnu oken dosud neprovedl. Uživatelka jej urgovala, žádala jej o vrácení peněz. Zhotovitel jí zatím vrátil pouze část zálohy. Výměnu oken si nechala provést u jiné firmy. Klientka již chce pouze vrácení zbylé části zálohy a to i s úroky. Nelíbí se jí, že to pracovníkovi i firmě „prošlo“. Chtěla by podat trestní oznámení a vymáhat dlužnou částku.

Zakázka:

Jak dále postupovat? Jak podat trestní oznámení, případně žalobu k soudu?

Možnosti řešení:

Trestní oznámení může učinit na Policii ČR. V případě vymáhání dlužné částky lze podat žalobu na soud. Úroky z prodlení by se počítaly od 5. týdnů od zaplacení zálohy do doby, než by bylo odstoupeno od smlouvy. Pokud dosud od smlouvy odstoupeno nebylo, úroky by se počítaly až doposud.. Jedná se o 0,05 % za každý započatý den prodlení z ceny nedodané části díla (čl. VII.. Smlouvy o dílo). V žalobě by měl být uveden pracovník (zhotovitel), protože ve smlouvě je uveden jen on – on se zavázal ke zhotovení díla.

Klientka byla také informována, že ještě před vymáháním dlužné částky u soudu se může pokusit prokazatelně poslat zhotoviteli dopis, ve kterém do vyzve znovu k zaplacení dlužné částky do určitého termínu s tím, že pokud nezaplatí, podá klientka žalobu k soudu. To může být vhodný stimul pro zhotovitele k zaplacení.

Uživatelce byly sděleny všechny tyto informace. Byl jí vysvětlen vzor žaloby, byla informována, co se uvádí do žalobního petitu.. Byla jí sdělena výše soudního poplatku. Dále jí bylo sděleno, podle čeho se řídí místní příslušnost soudu a byl jí dán kontakt na příslušný okresní soud.

Zpětná vazba:

Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

Citová literatura, zdroje:

Občanský zákoník

Dne 15.12.2010

Zpracovala Ing. Alena Slavingerová

Občanská poradna Jihlava