

Kazuistika č. 1

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy, všeobecné smluvní podmínky, složení akontace a povinnost platit základní poplatek do vypršení smluvního vztahu při odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je 59letý muž z Horního Podluží (Děčínsko), který na konci roku 2009 uzavřel na ulici s prodejcem služeb O2 smlouvu na paušální služby v trvání 2 let. Jako bonus dostal druhou SIM kartu, kterou chtěl aktivovat až v letošním roce, ovšem O2 za aktivaci požaduje složení akontace ve výši 10.000,-Kč a domáhá se placení paušálu i když se SIM karty není voláno.

Popis situace

Dne 8. 03. 2010 se US dostavil do OP RBK s tím, že na podzim roku 2009 podepsal smlouvu na ulici s prodejcem služeb O2. Na základě této smlouvy bude převedeno jeho telefonní číslo od jiného operátora k O2 a on bude mít 2 roky paušál. Dle tehdejšího mínění US, byl paušál výhodný a ještě dostal jednu SIM kartu jako bonus. Jelikož s manželkou nepotřebovali novou SIM kartu tak ji neaktivovali a až v letošním roce ji chtěli použít - aktivovat. Velice se všichni podivili, když přišel od O2 dopis, kde jim bylo sděleno, že dokud nesloží akontaci 10 000,-Kč, nebude SIM karta aktivována a i když nevolají, přišel jim účet, že musí zaplatit paušál. Zájemce hned psal na O2, domáhal se vysvětlení, argumentoval tím, že o ničem takovém nevěděl. O2 mu jen odepsalo, že je vše podle smluvních podmínek, které podepsal, nemůže tedy odstoupit od smlouvy pro pochybení ze strany O2. Navíc má smluvní povinnost, pokud by od smlouvy odstoupil, platit základní poplatek cca 260,00Kč do vypršení smluvního ujednání, což je ještě 1,5 roku.

Konzultace č 1. – dne 4. 06. 2010

1) Popis problému, zakázka:

„ Přečetla byste si smlouvu i dopis co mi přišel a sdělila mi, zda má na to O2 právo?“

„Myslím tím kauci, požadovaný paušál za neaktivní SIM kartu, o tom mi prodejce nic neřekl.“

Intervence :

Poradkyně důkladně pročetla podepsané smluvní ujednání a dopis od O2. Následně vyhledala všeobecné smluvní podmínky na které byl odkaz nejen ve smlouvě, ale i v dopisu, na internetu pročetla je a sdělila US:

- Ve smlouvě i v dopisu se O2 odkazuje na obecné smluvní podmínky, které jsou veřejně dostupné na internetu. S těmito podmínkami se měl US seznámit

před uzavřením smlouvy. Jelikož s ním prodejce uzavíral smlouvu na ulici, tak měl povinnost seznámit ho s nimi. Tato informace je v písemné podobě i ve smlouvě a US to bohužel stvrdil svým podpisem i přesto, že se podle jeho slov tak nestalo.

- Dle těchto obecných smluvních podmínek má O2 právo požadovat kauci, která se vypočítává dle poskytovaných služeb. Kauce má sloužit k tomu, aby z ní bylo čerpáno, pokud by US neplatil jak má za telekomunikační služby tzn. z kauce se strhává dlužná částka. Rovněž pokud by nevyužíval služby, či předčasně ukončil smluvní ujednání, nebo přešel k jinému operátorovi, je zde uvedena povinnost platit či najednou uhradit minimální sumu paušálního poplatku tj. 260,-Kč za měsíc.

2) Popis problému, zakázka:

„ Dá se celá věc nějak řešit?“

Intervence :

Poradkyně sdělila US, že pokud by trval na odstoupení od smlouvy, neplacení paušálu i kauce, musel by se obrátit na soud s žalobou o neplatnost smlouvy. Prokázat, že prodejce ho neinformoval a US byl uveden záměrně v omyl. Tím, že byl u uzavírání US sám a nemá svědka, je to zhora nemožné. Tedy US nezbude nic jiného, než 1,5 roku být klientem O2, platit min. poplatek i když neaktivuje SIM, nebo pokud nezplatí kauci. Hlavně si hlídat dobu vypršení smluvního ujednání a 3 měsíce před vypršením, doporučeně a písemně oznámit O2, že nehodlá prodlužovat smluvní ujednání a uplynutím sjednané doby smluvní vztah ukončuje.

Možnosti řešení: zaplacení kauce, placení min. paušálního poplatku, podání žaloby o neplatnost smlouvy (dokázat pochybení prodejce O2).

Citovaná literatura, zdroje:

internet , IDE.12, ID. 15

Zpracovala dne 29. července 2010

Pavla Nekudová, vedoucí OP Rumburk

Kazuistika č. 2

Klíčová slova:

Neplatná smlouva z důvodu zbavení svéprávnosti, storno objednávky

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je 26letý muž z Rumburku. Je klientem Nizkoprahového zařízení „Žijeme spolu“ při Farní charitě Rumburk. Jedná se o Róma, dlouhodobě nezaměstnaného a zcela zbaveného způsobilosti k právním úkonům. Jeho zákonným opatrovníkem je jeho matka. Jedná se o opakovaného US. OP jemu i jeho matce/opatrovníku již několikrát pomáhala řešit problémy. Tentokrát byl US telefonicky kontaktován prodejcem a i přes upozornění, že ho má matka napsaného na sebe, byla uzavřena smlouva na odběr zboží. Matka/opatrovník se o uzavřené smlouvě dozvěděla díky tomu, že poštou přišlo písemné potvrzení objednávky od prodejce.

Popis situace

Dne 22. 02. 2010 se US dostavil do OP RBK s tím, že uzavřel po telefonu smlouvu na odběr zboží od Courlux International SA. Jednalo se o holící systém FlexiFrot a US údajně upozorňoval prodejce, že je zcela zbaven svéprávnosti. Matka/opatrovník se o uzavřené smlouvě dozvěděla díky tomu, že přišlo písemné potvrzení objednávky.

Konzultace č 1. – dne 22. 02. 2010

1) Popis problému, zakázka:

„ Pomohla byste mi?“ „Matka se velice zlobí a trvá na tom, abych to vyřešil sám, když jsem si to spískal, ale já nevím co s tím.“ „Víte ta nabídka na holící strojek, za super cenu, byla úžasná. Nevěděl jsem, že bych musel potom pravidelně odebírat břity do strojku.“

Intervence :

Poradkyně sdělila US, že již z předešlých konzultací ví, že nemá a ani nemůže uzavírat smlouvy. Smlouvy jím uzavřené jsou neplatné, jelikož je zcela zbaven způsobilosti k právním úkonům. Poradkyně tedy na základě informací v potvrzení objednávky se souhlasem US, kontaktovala telefonicky zákaznický servis v ČR pro značku FlexiFrot. Pracovníci společnosti, po nahlášení čísla objednávky a překontrolování osobních údajů, sdělila, že US je zcela zbaven způsobilosti k právním úkonům, smlouva je tedy neplatná a objednávka by měla být stornována. Dále poradkyně sdělila, že prodejce byl US upozorněn na to, že je zbaven svéprávnosti i přesto byla uzavřena smlouva a US i jeho opatrovník si nepřeje, aby

byl nadále kontaktován. Oba trvají na skartaci jeho osobních údajů. Kontaktní pracovnice se omluvila za postup prodejce a ujistila poradkyni, že objednávka bude zrušena a osobní údaje US budou vymazány ze systému. Tyto informace byly sděleny US.

2) Popis problému, zakázka:

„ Opravdu je to již vyřešeno?“ „, Napíšete mi to pro matku, aby mi věřila?“

Intervence :

Poradkyně sdělila US, že ano. Bylo by však lepší, pro klid a jistotu US i jeho matky, ještě písemně sdělit prodejci neplatnost uzavřené smlouvy a zrušit objednávku. US souhlasil a byla dohodnuta následná konzultace s tím, že poradkyně sepíše odstoupení od smlouvy a storno objednávky jménem matky/opatrovníka. US nechá podepsat matku výslovný souhlas s poskytnutím osobních údajů, které matka vyplní, za účelem písemného odstoupení od smlouvy a storna objednávky. Dále poradkyně US napsala co v poradně bylo telefonicky vyřízeno a jaký navrhuje dále postup. Konzultace byla dohodnuta na následný den.

Konzultace č 2. – dne 23. 02. 2010

1) Popis problému, zakázka:

US se dostavil v dohodnutý termín. „Dobrý den, nesu vyplněný a podepsaný výslovný souhlas od matky, která Vám děkuje za pomoc a souhlasí s postupem.“

Intervence :

Poradkyně tedy doplnila potřebné osobní údaje i číslo objednávky do sepsaného odstoupení od smlouvy a zrušení objednávky. Sepsaná písemnost byla přečtena a překontrolována společně s US. Po odsouhlasení byla vytištěna. Dále poradkyně nadepsala podací lístek, obálku a pro matku/opatrovníka napsala následný postup podání (podepsat jedno vytištěné odstoupení, vložit do obálky a podat na poště) a upozornila, aby bylo druhé paré dopisu si uschováno spolu s potvrzeným podacím lístkem.

Možnosti řešení: Telefonické i písemné odstoupení od smlouvy a stornování objednávky, a požadavek na vymazání osobních údajů US ze systému společnosti a výslovné přání, aby již nebyl nikdy kontaktován prodejcem s nabídkou jejich produktů.

Citovaná literatura, zdroje:

ID.12, ID. 15, vzory

Kazuistika č. 3

Klíčová slova:

smlouva o dílo s živnostníkem

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) zaslala dne 8.10. 2010 do Občanské poradny při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP RBK) e-mailový dotaz s tím, že by potřebovala poradit, jak by se dalo jinak postupovat, aniž by musela věc řešit soudní cestou (zdlouhavé, finančně nákladné).

Popis situace

US podepsala smlouvu o dílo s živnostníkem. Obsahem smlouvy bylo provedení zateplení a zhotovení fasády na jejím rodinném domě. Práce byly započaty 24. 07. 2010 a dokončeny 11.08.2010. Celková cena kterou si živnostník vyúčtoval předem je 74.000,--Kč. postup prací ani termín dokončení dle smlouvy živnostník nedodržel. Práce nebyly dokončeny a to ani v den zaslání dotazu na OP RBK. Bez souhlasu US zvolil živnostník místo finální fasády pouze vnější štuk. US opakovaně nejen, že žádala o dokončení díla dle smlouvy, ale rovněž žádala o vyhotovení vyúčtování-faktury, marně .

Konzultace č 1. – dne 8.10.2010

1) Popis problému, zakázka:

„ Prosím o radu, kam se mám obrátit pro nejrychlejší řešení svého problému? Přes sou bude řešení zdlouhavé, finančně nákladné a fasáda bude stále v nedokončeném stavu.“

Intervence :

Poradkyně odpověděla (e-mailem) US,že může písemně odstoupit od smlouvy (postupovat dle ujednání o odstoupení uvedených ve smlouvě o dílo). V odstoupení specifikovat proč tak činí. Nebo může živnostníka písemně vyzvat, aby dobrovolně odstranil závady a dodělal fasádu dle smluvních ujednání (pokud nebude reagovat na první výzvu, druhou koncipovat jako poslední výzvu např. před podáním žaloby). Veškeré písemnosti by měla US zasílat doporučeně, kopie uložit s podacím lístkem doma, jelikož pro případné soudní či mimosoudní jednání bude vše sloužit jako důkaz a podpora jejího tvrzení i snahy věc řešit. Us by si měla pouze ohlídat lhůtu 6měsícu od údajného dokončení díla, to znamená reklamační dobu. Jestliže živnostník nebude akceptovat odstoupení od smlouvy dle smluvních ujednání, nebo dobrovolně neodstraní závady, a nedodělá fasádu dle smlouvy o dílo, a pokud US chce řešit celou záležitost jinak než soudní cestou, může se obrátit na Českou obchodní inspekci a tam podat nejenom podnět či stížnost, ale může využít i mimosoudního řešení spotřebitelských sporů (Ministerstvo průmyslu a obchodu společně s Hospodářskou komorou ČR a spotřebitelskými organizacemi od 1. dubna 2008 spustilo Projekt mimosoudního řešení spotřebitelských sporů). US si může na živnostníka rovněž stěžovat na příslušném živnostenském úřadu.

Řešení:

Písemné odstoupení od smlouvy nebo písemná výzva k nápravě celé situace dle smluvních ujednání. V případě, že US nebude chtít věc řešit soudní cestou, podat písemné podnět či stížnost na ČOI a zde se informovat jak postupovat v případě mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (odkaz byl US poskytnut).

Citovaná literatura, zdroje:

ID.12,

<http://www.mpo.cz/cz/ochrana-spotrebitele/mimosoudni-reseni/>

Zpracovala dne 1.ledna 2010

Pavla Nekudová,
vedoucí OP Rumburk