

Kazuistika č. 1 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

nekalé obchodní praktiky, vypovězení smlouvy

Výchozí situace:

Uživatelka (81 let) je vdova a žije sama. Poradnu navštívila jednou začátkem února letošního roku.

Uvedla, že ji v listopadu doma navštívil obchodní zástupce Bohemia Energy s nabídkou změny poskytovatele elektrické energie. Když mu paní řekla, že je se současným dodavatelem spokojená a nic měnit nechce, začal ji přesvědčovat, že zastupuje jejího dodavatele, pouze došlo k přejmenování a přestěhování a je potřeba uzavřít novou smlouvu, aby jí byla elektřina i nadále poskytována. Klientka tedy raději podepsala předloženou smlouvu na odběr elektřiny na 2 roky, ačkoli nedokázala její podmínky kvůli drobnému písmu přečíst.

Nyní jí přišel od předchozího dodavatele elektřiny dopis, že akceptují její výpověď a smlouva bude k 30. 4. 2010 ukončena. Na základě toho a po zkontrolování výpisu z účtu paní pochopila, že ji obchodní zástupce napálil a paní platí jiné společnosti. Pracovnice banky, kde byla inkaso reklamovat, ji následně poslala do OP.

Paní by chtěla poradit, zda je možné od nově uzavřené smlouvy bez sankcí odstoupit a vrátit se k původnímu poskytovateli. Také by ráda někam podala stížnost na jednání obchodního zástupce. Jeho jméno ale nezná, na její kopii smlouvy je jen nečitelný podpis.

Popis problému, zakázka:

Paní by chtěla od smlouvy odstoupit a vrátit se k původnímu dodavateli, s nímž byla spokojená.

Intervence :

Klientku jsem vyslechla, řekla jsem jí, že smlouvy je třeba pečlivě prostudovat ještě před podpisem a případně se s někým poradit. Od smlouvy uzavřené s podomním obchodníkem bylo možné odstoupit bez sankcí do čtrnácti dnů. Nyní by se klientka obtížně dovolávala neplatnosti smlouvy, když jednání zástupce a uvedení klientky v omyl nebyl nikdo další přítomen. Klientčinu smlouvu je podle smluvních podmínek možné vypovědět předem písemnou žádostí, která je ale zpoplatněna – minimální výše poplatku je dle uvedených podmínek 2 500 Kč.

Klientce jsem řekla, že stížnostmi na společnost Bohemia Energy se již zabývá Energetický regulační úřad spolu s Českou obchodní inspekcí. Na tyto instituce se paní může se svojí stížností obrátit, aby byl dodavatel za nekalé obchodní praktiky postižen.

Možnosti řešení:

Uživatelka může uzavřenou smlouvu písemně vypovědět, musela by však zaplatit poplatek za předčasné ukončení.

Klientka může poslat svoji stížnost na praktiky společnosti Energetickému regulačnímu úřadu a České obchodní inspekci.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

- *ASPI – Občanský zákoník*

Kazuistika č. 2 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

reklamace, odstoupení od smlouvy, insolvenční řízení, přihlášení pohledávky

Výchozí situace:

Uživatel se na poradnu obrátil dvěma e-maily na přelomu května a června letošního roku. Uvedl, že si koupil zimní obuv za 1 000 Kč v třicet kilometrů vzdáleném krajském městě. V záruční době se mu u obou bot propadla pata a tak jel obuv 1. března reklamovat. Pak na to ale přestal myslet a po uplynutí 30 dnů si už pro obuv nejel.

Koncem dubna mu přišel od prodejce dopis, v němž je sice reklamace uznána a vada shledána neopravitelnou, pán je však současně upozorněn, že společnost se nachází v insolvenčním řízení a klient je se svojí pohledávkou odkázán na krajský soud v Ostravě, kde je řízení vedeno.

Uživatel se dotázal, jak dále postupovat, aby získal zpět kupní cenu neopravitelné obuvi a náhradu nákladů nutných k uplatnění reklamace (cesta do vzdáleného města).

V dalším e-mailu – po zjištění, že je prodejce v konkurzu a již uplynula lhůta pro přihlášení pohledávek – se klient dotázal, zda prodejce nepochybil, když jej o vyřízení reklamace a probíhajícím insolvenčním řízením informoval dopisem až měsíc a půl po uplatnění reklamace a navíc těsně před koncem lhůty pro přihlášení pohledávek.

1) Popis problému, zakázka:

Uživatel zjišťuje, jaké má možnosti při vymáhání kupní ceny a náhrady nákladů spojených s uplatněním reklamace, když je prodávající společnost v insolvenčním řízení.

Intervence :

Po nahlédnutí do insolvenčního rejstříku jsem klientovi sdělila, že krajský soud rozhodl o úpadku společnosti a vyzval věřitele, aby do třiceti dnů přihlásili své pohledávky. Tato lhůta již bohužel uplynula, na majetek společnosti byl prohlášen konkurz a dle insolvenčního zákona se k pozdě podaným přihláškám nepřihlíží a nepřihlášené pohledávky nebudou v rámci konkurzu uspokojeny.

2) Popis problému, zakázka:

Uživatel se snaží zjistit, na čí straně došlo k chybě, že se mu již pravděpodobně nepodaří získat zpět peníze za vadné zboží.

Intervence :

Klientovi jsem řekla, že dle občanského zákoníku je prodávající povinen vyřídit reklamaci bez zbytečného odkladu, nejdéle pak do třiceti dnů od jejího uplatnění. Po uplynutí lhůty má spotřebitel dle zákona o ochraně spotřebitele stejná práva, jako by šlo o vadu neodstranitelnou, např. právo odstoupit od smlouvy.

Prodejce tedy měl vyřídit reklamaci dříve, na druhou stranu se i uživatel mohl dříve zajímat o osud reklamace a při jejím nevyřízení ve lhůtě odstoupit od smlouvy, požadovat vrácení peněz a tuto pohledávku včas přihlásit do insolvenčního řízení.

Možnosti řešení:

- Vzhledem k uplynutí lhůty pro přihlášení pohledávky není možné její uspokojení v rámci konkurzu.
- S ohledem na třicetidenní lhůtu k vyřízení reklamace je vhodné zajímat se včas o to, jak byla vyřízena, a v případě insolvenčního řízení přihlásit pohledávku v příslušné lhůtě u daného insolvenčního soudu.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

- *ASPI – občanský zákoník, insolvenční zákon, zákon o ochraně spotřebitele*

Kazuistika č. 3 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

pronájem spotřebiče, výpověď nájemní smlouvy, smluvní pokuta, rozhodčí doložka

Výchozí situace:

Paní (46 let) je rozvedená a stará se sama o nezletilého syna. Poradnu navštívila jednou v říjnu letošního roku.

Uživatelka uvedla, že si kvůli synově nemoci pořídila na splátky speciální vysavač pro alergiky. Z donesených dokumentů vyplynulo, že jde o nájemní smlouvu, v níž se uživatelka zavázala platit měsíčně 1 100 Kč.

S vysavačem je paní vcelku spokojená, ale stalo se, že jí v zaměstnání náhle poklesl příjem, nezvládá sama hradit všechny náklady domácnosti a při přemýšlení, co by mohla oželeť, jí napadl právě drahý vysavač. Paní se telefonicky spojila s pronajímající společností, dotazovala se na možnost ukončení smlouvy, ale nebylo jí vyhověno.

Chtěla by proto vědět, zda je možné smlouvu nějak ukončit a co by se stalo, kdyby paní vysavač jednoduše vrátila a přestala platit měsíční splátky.

1) Popis problému, zakázka:

Paní by chtěla vědět, jak je možné ukončit nájemní smlouvu, když dohodu o jejím skončení pronajímající společnost odmítla.

Intervence :

Klientce jsem vysvětlila, že na nájemní smlouvu se vztahují ustanovení občanského zákoníku. Podle nich může nájemce od smlouvy odstoupit, pokud předmět nájmu není možné užívat, případně z dalších důvodů dojednaných ve smlouvě, žádné další možné důvody odstoupení ze

strany nájemce však klientčina smlouva neobsahuje. Smlouvu je tak za stávajících podmínek možné ukončit pouze dohodou, jinak skončí až uplynutím sjednané doby.

Klientka se může na společnost obrátit znovu, nejlépe písemně doporučeným dopisem, a požádat o snížení měsíční splátky či odklad splátek o nějakou dobu vzhledem k její současné tíživé situaci.

2) Popis problému, zakázka:

Uživatelka zvažuje, že by vysavač poslala zpět na adresu společnosti a přestala platit měsíční splátky. Není si jistá, zda by jí v tom případě nehrozil nějaký postih.

Intervence :

Klientce jsem vysvětlila, že neplacením dohodnutých splátek by se dostala do prodlení a společnost by po ní mohla dluh vymáhat. Pro případy porušení smlouvy je navíc dohodnuta smluvní pokuta 15 000 Kč. Klientku jsem upozornila na rozhodčí doložku obsaženou ve smlouvě. Na jejím základě by spory vzniklé mezi nájemcem a pronajímatelem řešil určený rozhodce, nikoli soud. Nedá se spoléhat na nezávislost rozhodce a je pravděpodobné, že jakýkoli spor by klientka u rozhodce prohrála.

Možnosti řešení:

- Nájemní smlouva může být ukončena dohodou nebo výpovědí. Klientka ji může vypovědět, jen pokud by věc nebylo možné užívat. Nyní by se mohla na společnost obrátit se žádostí o snížení měsíční splátky nebo odklad splátek o nějakou dobu kvůli její složité finanční situaci.
- Zastavení plateb nelze doporučit, neboť by klientce hrozily smluvní pokuty a vymáhání dluhu v rozhodčím řízení.

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

- *ASPI – občanský zákoník*