

Občanská poradna Plzeň, o. s. - kazuistika č. 1
Projekt: Spotřebitelské poradenství 2011

Klíčová slova:

Předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, předváděné zboží, sjednání návštěvy prodejce.

Výchozí situace:

Uživatelka služeb se dostavila do Občanské poradny Plzeň. Již dříve se na poradnu v Plzni obracela, avšak neví číslo, které jí bylo přiděleno.

Uvedla, že byla na předváděcí akci od Kleopatry Queen, s.r.o., kde podepsala kupní smlouvu na vysavač a parní hrnec. Vysavač byl v ceně 11 990 Kč. Uživatelka služeb uvedla, že zboží jí bylo přivezeno domů dne 8. 3. 2010.

Uvádí, že jej hned druhý den zaslala zpět spolu s písemným odstoupením od smlouvy. Od všeho má schované podací lístky. Dne 18. 3. 2010 přišla uživatelce služeb odpověď, kde jí je sděleno, že není odstoupení od smlouvy možné z důvodu výslovného sjednání návštěvy prodejce v bytě. Byla vyzvána, aby si neoprávněně vrácené zboží vyzvedla po předchozí telefonické domluvě na pobočce v Mělníku.

Na uvedený telefon však nebylo možné se dovolat a proto uživatelka jela do mělnické pobočky se svým synem. Uživatelka služeb uvedla, že na místní poště jí bylo potvrzeno, že si společnost Kleopatry Queen vrácené zboží vyzvedla. Přímo na pobočce společnosti však nikdo nebyl, a ani v okolí o nich nikdo nic nevěděl.

Uživatelka služeb si zjistila novou adresu společnosti v Praze, kam zaslala doporučený dopis, na který doposud (08/11) nikdo nereagoval. Uživatelka služeb vysavač splácela od dubna 2010 do srpna 2011. Nyní jí bylo sděleno společností Home Credit, že je již splacený.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka služeb se ptá, jak danou situaci řešit ?

Uživatelka služeb by chtěla vědět, co má dělat pro to, aby získala zpět vysavač, který splácela a už zaplatila?

Intervence:

Bylo zjištěno, že společnost Kleopatry Queen, s.r.o. skutečně sídlí na adrese Křenova 438/7, 162 00 Praha 6 - Veleslavín. Jako jednatel je uveden David Nepraš, r.č. 8512020198, bydliště Tábořská 350/32, 140 00 Praha 4 - Nusle, který je ve funkci od 22. 10. 2009.

Možnosti řešení:

Uživatelka služeb byla informována, jak formulovat dopis (výzva na vrácení zboží - vysavače do 14 dnů na náklady společnosti), který by bylo vhodné zaslat doporučeně poštou, jak na adresu sídla společnosti, tak i do rukou jednatele společnosti.

Pokud by společnost nereagovala na písemnou výzvu, je možné postupovat dále podáním žaloby na vydání bezdůvodného obohacení, případně podáním trestního oznámení na policii ČR.

Prognóza:

Pokud se uživatelka služeb bude řídit našimi radami, má šanci na dosažení kladného výsledku v této záležitosti.

Zpětná vazba:

Není - uživatelka již více služeb OP Plzeň nevyužila.

Citované zdroje:

Obchodní rejstřík

Občanská poradna Plzeň, o. s. - kazuistika č. 2
Projekt: Spotřebitelské poradenství 2011

Klíčová slova:

Změna dodavatele, smluvní pokuta, odstoupení od smlouvy.

Výchozí situace:

Uživatelka služeb se telefonicky obrátila na Občanskou poradnu Plzeň. Uvedla, že její manžel podepsal smlouvu na změnu dodavatele elektřiny se společností Centropol.

Po nějaké době si vše rozmyslel a od smlouvy chtěl odstoupit. Manželovi následně přišlo písemné vyrozumění, že je odstoupení možné, ale je povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 2 500 Kč. Společnost Centropol jim však ještě nezačala dodávat elektřinu.

Popis problému – zakázka:

Je smluvní pokuta 2 500 Kč oprávněná ?

Intervence:

Uživatelce služeb bylo sděleno, že pokud manžel nestihl od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů od jejího uzavření, pak je sice odstoupení od smlouvy možné, ale toto odstoupení je již spojeno s úhradou smluvní pokuty ve výši 2 500 Kč.

Možnosti řešení:

Uhradit společnosti Centropol smluvní pokutu vycházející ze smluvních ujednání obou stran.

Prognóza:

Společnost může na základě podepsané smlouvy smluvní pokutu po uživateli služeb požadovat. Pokud bude smluvní pokuta uhrazena, bude vše vyřešeno. Pokud ne, mohlo by dojít ze strany Centropolu k vymáhání smluvní pokuty soudní cestou.

Zpětná vazba:

Není - uživatelka již více služeb OP Plzeň nevyužila.

Citované zdroje:

Všeobecné obchodní podmínky společnosti Centropol (přístupné na internetu).

Občanská poradna Plzeň, o. s. - kazuistika č. 3
Projekt: Spotřebitelské poradenství 2011

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta, ochrana spotřebitele, změna dodavatele.

Výchozí situace:

Uživatelka služeb se dostavila do Občanské poradny Plzeň v záležitosti spotřebitelské smlouvy na dodávku elektřiny. Uvedla, že podepsala v lednu 2011 smlouvu na dodávku elektřiny se společností Bohemia Energy.

Od smlouvy odstoupila. Již ale nestihla zákonnou lhůtu 14ti dnů pro možnost odstoupení bez udání důvodu a bez finanční sankce. Společnost po ní požadovala uhradit smluvní pokutu za odstoupení od smlouvy ve výši 5 000 Kč + DPH.

Uživatelka služeb vše uhradila a poté slyšela rozhlasové vysílání týkající se uzavírání těchto spotřebitelských smluv. Mluvil zde pan Havlík ze Západočeského sdružení obrany spotřebitelů v Plzni, který uvedl informaci, že u některých společností je možné se údajně z placení takového smluvního poplatku vyvázat.

Uživatelka služeb se s panem Havlíkem osobně spojila a bylo jí sděleno, ať se písemně obrátí na společnost Bohemia Energy a žádá navrácení poplatku, pna Havlík uživatele pomohl stylizovat určité formulace, které lze v žádosti použít.

Zejména argumentoval formulací ze Všeobecných obchodních podmínek dané společnosti, kde se v bodě D 14 uvádí, že „*může být Zákazníkovi účtován Dodavatelem smluvní poplatek za předpokládané neodebrané množství elektřiny*“, nikoli, že spotřebitel je povinen jej uhradit.

Některé společnosti, např. Centropol, mají v podmínkách striktně uvedeno, že se poplatek musí zaplatit. Zde ale nic takového není a není tak jasně rozlišeno, kde a kdy se poplatek hradí a kdy ne a za co.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka služeb se ptá, zda by mohla jednat s právníkem, který by její záležitost řešil a napsal svým jménem žádost o vrácení smluvní pokuty ?

Intervence:

Uživatelka služeb byla informována o tom, že bohužel OP Plzeň neposkytuje tuto službu a nemá k dispozici právníky. Mohli bychom jí však pomoci upravit informace od pana Havlíka pro společnost Bohemia Energy do písemné podoby a uživatelka služeb to pak může poslat svým jménem.

Možnosti řešení:

Uživatelka služeb může zaslat žádost o vrácení smluvní pokuty svým jménem. Uživatele byl předán kontakt na poradnu pro seniory na ÚMO 3 v Plzni, kde radí seniorům právník.

Prognóza:

Pokud uživatelka služeb zašle námi upravený dokument ohledně vrácení poplatku, je zde šance na kladné vyřízení jejího požadavku.

Zpětná vazba:

Není - uživatelka již více služeb OP Plzeň nevyužila.

Citované zdroje:

Všeobecné obchodní podmínky firmy Bohemia Energy (přístupné na internetu),
zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Občanská poradna Plzeň, o. s. - kazuistika č. 4
Projekt: Spotřebitelské poradenství 2011

Klíčová slova:

Reklamace, odstoupení od smlouvy, kupní smlouva.

Výchozí situace:

Uživatelka služeb telefonicky kontaktovala Občanskou poradnu Plzeň a uvedla, že je reprezentantem společnosti Zepter.

Měla možnost zakoupit si pressovač v rámci zaměstnanecké akce. Uživatelka služeb sdělila, že výrobek již dvakrát reklamovala, přičemž poprvé jí ho vyměnili za nový a podruhé byl vrácen neopravený – ve stejném stavu, jak byl k reklamaci předán. Uživatelce služeb bylo společností sděleno, že není klasický spotřebitel a proto se na ni vztahují jiné předpisy.

Uživatelka uvedla, že uzavírala klasickou kupní smlouvu a nic jiného nikomu nepodepisovala.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka služeb se ptá, jak má nyní postupovat ?

Intervence:

Uživatelce služeb bylo sděleno, že dle § 622 odstavec 2 občanského zákoníku „...jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.“

Uživatelce služeb bylo sděleno, že pokud není možné věc vyměnit, nebo opravit, jedná se o vadu neodstranitelnou a má právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz.

Dále bylo sděleno, že se domníváme, že by se na ni měly vztahovat běžné předpisy jako pro ostatní spotřebitele, pokud uzavřela klasickou kupní smlouvu.

Možnosti řešení:

Požadovat vrácení peněz dle § 622 odstavec 2.

V případně neochoty společnosti vyhovět požadavku se může uživatelka služeb obrátit na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Pokud bude uživatelka požadovat odstoupení od smlouvy dle výše uvedeného paragrafu, mělo by jí být ze strany společnosti vyhověno.

Zpětná vazba:

Není - uživatelka již více služeb OP Plzeň nevyužila.

Citované zdroje:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník