

3. Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství

Název poradny: Občanská poradna Charity Bohumín, Štefánikova 957, 73581 Bohumín-Nový Bohumín

Název projektu: Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: Předváděcí akce, vyhrála, cenu, věci, stolech, sděleno, podmínkou, koupím, robot, souhlasila, podepsala, nejsou stejné, přeplatila, odstoupit, nepoužila.

Výchozí situace:

Byla jsem na předváděcí akci, kde mi řekli, že jsem vyhrála hlavní cenu. Hlavní cena bylo obrovské množství věcí vystavené na stolech. Mezi jiným i velká televize. Na konci akce mi bylo sděleno, že podmínkou na vydání všech těch cen je to, že si koupím kuchyňského robota za 55.000,-. Já jsem byla tak popletená, že jsem souhlasila a podepsala smlouvu.

Popis problému –zakázky: Věci mi ještě v ten den přivezli domů a já jsem pak zjistila, že to nejsou stejné věci jako na té akci a že bych nakonec přeplatila 25.000,-. Chtěla bych odstoupit od smlouvy.

Intervence:

Uživatelce je vysvětleno, že podle § 57 občanského zákoníku

- (1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.
- (2) Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.
- (3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

Zároveň s odstoupením od smlouvy je ale nutno hned vrátit i dovezené zboží. Uživatelka rozumí, zboží odešle zítra poštou i s odstoupením od smlouvy.

Možnosti řešení:

- 1) Sepsat odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě.

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství
Asociace občanských poraden

- 2) Požádat o pomoc právníka
- 3) Obrátit se na Sdružení obrany spotřebitele

Prognóza:

- 1) Odstoupení proběhne už po pěti dnech po podpisu smlouvy, zboží se musí vrátit na adresu prodejce, která je uvedena v obchodním rejstříku. Je zde riziko, že firma si zboží nevyzvedne, pošta bude požadovat úložné, ale je povinností firmy si zboží převzít a smlouvu zrušit. Podle nového zákona o spotřebitelském úvěru, klient nemusí odstoupovat zvlášť i od spotřebitelského úvěru, postačuje odstoupení od smlouvy. Pokud by vaše odstoupení firma nechtěla akceptovat bude nutno záležitost řešit soudně.
- 2) Právní zastoupení vás může zbavit psychické náročnosti, ale je náročné finančně.
- 3) Zde vám podrobně popíší možný postup a mohou vás dále vést.

Zpětná vazba:

Uživatelka se rozhodla sepsat odstoupení od smlouvy. Společně s poradkyní je odstoupení od smlouvy sepsáno s poukazem na to, že zboží už je vráceno na adresu prodejce, a že zároveň zaniká i smlouva o spotřebitelském úvěru.

Citované zdroje:

Občanský zákoník §57

Zákon o spotřebitelském úvěru, Příloha č. 2

Povinné informace před uzavřením smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr I., n) o právu na odstoupení od smlouvy, ve které se sjednává spotřebitelský úvěr.

Název poradny: Občanská poradna Ostrava, Slezská diakonie

Název projektu: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Muž, 65 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

Žádost - smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, odstoupení od spotřebitelské smlouvy

KONZULTACE č. 1

Výchozí situace:

Uživatel sdělil, že pobírá dávky pomoci v hmotné nouzi.

Uživatel uvedl, že byl navštíven v domácnosti pracovníkem společnosti Centropol Energy, a. s. na podzim loňského roku (uživatel sdělil přesné datum). Tento pracovník muži nabídl snížení částky za odběr elektřiny. Jelikož je uživatel nedoslýchavý, domníval se dle svých slov, že jej navštívil pracovník jeho stávající společnosti. Na základě této osobní návštěvy uživatel s pracovníkem podepsal smlouvu o zprostředkování dodávek elektřiny. Uživatel uvedl, že jej daný pracovník informoval, že jej do půl hodiny bude znovu kontaktovat, tentokrát telefonicky, kdy se ujistí, že s poskytnutím služby opravdu souhlasí.

Uživatel sdělil, že se byl informovat u své sousedky, zda jí byla poskytnuta stejná nabídka. Od ní se uživatel dozvěděl, že se jedná o poskytování služby novou společností.

Zhruba o půl hodiny později uživatele telefonicky zkontaktoval pracovník dané společnosti, aby se ujistil, zda muž opravdu souhlasí s poskytnutím služby. Uživatel uvedl, že téhož dne do telefonu pracovníkovi sdělil, že s touto službou nesouhlasí a že nevěděl, že se jedná o poskytnutí nové služby jinou společností.

Uživatel předložil poradkyni dokument „Žádost – smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny“. Z dokumentu vyplynulo, že smlouva byla uzavřena dne 8.11.2010.

Uživatel v průběhu konzultace sdělil, že ten samý den (8.11.2010) navštívil společnost ČEZ, která mu elektřinu poskytovala. Pracovnice společnosti ČEZ mu sepsala výpověď smlouvy a faxem ji odeslala společnosti druhé (Centropol Energy, a. s.).

Uživateli byla doručena od společnosti Centropol Energy, a. s. daňová faktura – dle ní měl zaplatit částku ve výši 2.500,-Kč (administrativní poplatek).

Uživatel předložil dokument „Daňová faktura“. Z dokumentu vyplynulo, že výpověď u společnosti Centropol Energy, a.s. byla uznána. V dokumentu však společnost dále uváděla, že vnímá rozpor s § 57 občanského zákoníku v souvislosti s vypršením 30ti denní výpovědní lhůty od podpisu smlouvy.

Osobní cíl:

- Uživatel uvedl, že nechce platit částku ve výši 2.500,-Kč společnosti Centropol Energy, a. s.

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, jak má postupovat, jestliže po něm společnost vyžaduje částku 2.500,-Kč za něco, co mu nebylo poskytnuto.

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství Asociace občanských poraden

Poskytnuté informace – intervence poradce:

§ 57 Občanského zákoníku.

(1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.

(2) Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.

(3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

(4) Ustanovení předchozích odstavců se nevztahují na smlouvy

- a) jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejich opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných,
- b) na dodávku potravin nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti spotřebitele nebo do jiného jím určeného místa,
- c) na dodávku zboží nebo služeb, které byly uzavřeny podle katalogu dodavatele, s nímž se spotřebitel měl možnost seznámit v nepřítomnosti dodavatele, za předpokladu, že mezi stranami má pokračovat spojení při plnění uzavřené nebo jiné smlouvy, a za předpokladu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nejméně do 7 dnů od převzetí zboží a je s tímto právem seznámen v katalogu nebo ve smlouvě,
- d) pojistné a o cenných papírech.

- Uživatel byl informován, že odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení výpovědi dodavateli (společnosti). Pokud byla smlouva uzavřena mimo prostory společnosti, má právo spotřebitel odstoupit od smlouvy do 14 dnů od uzavření smlouvy bez jakékoliv sankce.
- Nedošlo-li ke splnění dodávky zboží či služeb (nebyla poskytnuta dodávka elektřiny) dodavatelem (společnosti Centropol Energy, a. s.), může spotřebitel od smlouvy odstoupit do 1 měsíce bez udání důvodu a bez jakékoliv sankce.
- Uživatel byl informován, že pokud podal výpověď písemně ještě ten samý den, tak společnost nemá právo po něm vyžadovat částku za administrativní poplatek. Uživatel byl informován, že je dobré poslat společnosti žádost o uznání výpovědi smlouvy písemnou formou doporučené s dodejkou. Uživatel byl informován, že k dopisu má přiložit kopii výpovědi od smlouvy.
- Uživateli bylo nabídnuto, že poradkyně kontaktuje společnost Centropol Energy, a.s., aby se zjistilo, v čem společnost vidí rozpor dané výpovědi. Poradkyně se pokusila společnost zkontaktovat, ale nepodařilo se jí to.

Možnosti řešení:

- Uživatel může zajít do společnosti ČEZ a požádat o kopii výpovědi, kterou společnost ČEZ zaslala faxem společnosti Centropol Energy, a. s.
- Uživatel může navštívit Občanskou poradnu Ostrava, předložit dokumenty a dohodnout se na dalším postupu.

Prognóza:

- S uživatelem bylo dohodnuto, že bude znovu kontaktovat Občanskou poradnu Ostrava v konzultačních dnech s potřebnými dokumenty.

Zpětná vazba

- Uživatel sdělil, že navštíví společnost ČEZ a vyžádá si kopii výpovědi, kterou mu pracovnice sepsala a poslala faxem společnosti Centropol Energy, a. s.

Citované zdroje:

Občanský zákoník
KONZULTACE Č. 2

Klíčová slova: plná moc, odstoupení od smlouvy, uznání výpovědi

Výchozí situace:

Uživatel navštívil společnost ČEZ za účelem získání kopie faxu. Uživatel předložil poradkyni dokument „Odvolání plné moci“. Z dokumentu vyplynulo, že uživatel dne 8.11.2011 (ten samý den, kdy byla podepsána smlouva o dodávce služeb), s okamžitou platností odvolal plnou moc, která byla svěřena dodavateli Centropol Energy, a. s.

Uživatel předložil dokument „Odstoupení od smlouvy“. Z dokumentu vyplynulo, že dne 8.11.2011 (ten samý den, kdy byla podepsána smlouva o dodávce služeb) uživatel odstoupil od smlouvy se společností Centropol Energy a. s.

Uživatel předložil dokument „Odvolání výpovědi“. Z dokumentu vyplynulo, že uživatel stáhl výpověď společnosti ČEZ. Z dokumentu vyplynulo, že uživatel má zájem, aby jeho zprostředkovatelem elektřiny byla společnost ČEZ.

Osobní cíl:

- Totožný s první konzultací

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, jak má postupovat, jestliže po něm společnost vyžaduje částku 2.500,-Kč za něco, co mu nebylo poskytnuto.

Poskytnuté informace – intervence poradce, možnosti řešení:

- Uživatel byl informován, že je vhodné poslat společnosti Centropol Energy, a. s. písemnou žádost (jméno, příjmení, datum vzniku, datum odeslání výpovědi, kopie výpovědi), ve které bude žádat uznání výpovědi smlouvy, kterou zaslal faxem dne 8. 11. 2011 (s pomocí pracovnice společnosti ČEZ) dle ustanovení § 57 Občanského zákoníku a taktéž stornování administrativní poplatku, který po něm společnost Centropol Energy, a. s. žádá uhradit.
- Uživatel byl informován a bylo dohodnuto, jaké informace bude dokument obsahovat (adresa společnosti, jeho jméno a příjmení, jeho adresa, číslo faktury, den podepsání smlouvy, den podání výpovědi, podpisy, datum, v příloze potřebné kopie doložených dokumentů tj. „Odstoupení od smlouvy ze dne 8. 11. 2011“, „Odvolání plné moci ze dne 8. 11. 2011“).
- Uživatel byl informován, že dokument je potřeba mít ve dvou vyhotoveních, kdy jeden zašle doporučeným dopisem s dodejkou dané společnosti a druhý si ponechá.

Prognóza:

- S uživatelem bylo dohodnuto, že pracovník Občanské poradny Ostrava sepíše dokument „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“ a to ve znění, které bylo dohodnuto během konzultace. S uživatelem bylo dohodnuto, že bude Občanskou poradnu Ostrava

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství
Asociace občanských poraden

znovu kontaktovat v konzultační den (7.2.2011), kdy mu bude předložen sepsaný dokument k odsouhlasení a jestliže s obsahem dokumentu bude souhlasit, dokument mu bude předán, aby jej mohl zaslat.

Zpětná vazba:

- Uživatel děkuje za poskytnuté informace. Do poradny se dostaví dle dohody.

Citované zdroje:

Občanský zákoník

KONZULTACE Č. 3

Klíčová slova: odstoupení od spotřebitelské smlouvy, odvolání plné moci,

Výchozí situace:

Uživateli byl v tištěné podobě přečten dokument – „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“, který pracovnice Občanské poradny Ostrava sepsala dle dohody z předchozí konzultace, aby se mohl vyjádřit, zda s jeho zněním souhlasí. Uživatel se zněním dokumentu souhlasil, dokument mu byl poradcem předán.

Osobní cíl:

- Totožný s konzultací č. 1

Zakázka:

- Totožná s konzultací č. 1
- Vyzvednout si v Občanské poradně Ostrava sepsaný dokument „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“

Poskytnuté informace – intervence poradce, možnosti řešení:

- Uživatel byl informován, že k žádosti je potřeba přiložit kopie dokumentů „Odstoupení od smlouvy“ a „Odvolání plné moci“. Uživatel byl informován, že je dobré, aby dopis poslal doporučeně s dodejkou.
- Uživatel byl informován, že společnost Centropol Energy, a. s. nemusí žádost uznat, popřípadě se k žádosti nemusí vyjádřit a částku 2.500,-Kč může požadovat i nadále. Uživatel byl informován, že v takovém případě může znovu kontaktovat Občanskou poradnu Ostrava.

Prognóza:

- S uživatelem bylo dohodnuto, že v případě, kdy by společnost Centropol Energy, a. s. neuznala žádost, či by se k ní ani do uvedené lhůty nevyjádřila a nadále požadovala zaplatit částku 2.500,-Kč za administrativní poplatek, může znovu kontaktovat Občanskou poradnu Ostrava v konzultačních dnech.

Zpětná vazba:

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství Asociace občanských poraden

- Uživatel děkuje za poskytnuté informace. Uvedl, že dokument „Žádost o uznání odstoupení od spotřebitelské smlouvy a stornování administrativního poplatku“ zašle společnosti Centropol Energy, a. s. ještě tentýž den.

Citované zdroje:
Občanský zákoník

KONZULTACE Č. 4

Klíčová slova: obchodní podmínky, odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě

Výchozí situace:

Uživatel předložil dokument „Odstoupení od smlouvy“. Z dokumentu vyplynulo, že společnost Centropol Energy, a. s. akceptuje žádost o odstoupení, kterou jim uživatel poslal, s odkazem na ustanovení uvedené v obchodních podmínkách, z nichž vyplynulo, že se jedná o odstoupení v zákonné lhůtě bez jakékoli sankce.

Osobní cíl:

- Totožný s konzultací č. 1

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, zda je vyjádření společnosti Centropol Energy, a. s. pro něj dobré.

Poskytnuté informace – intervence poradce, možnosti řešení:

- Uživatel byl informován, že společnost Centropol Energy, a. s. vyhověla žádosti o odstoupení, kterou jim uživatel zaslal. Z obchodních podmínek společnosti vyplynulo, že postupoval správně a tím, že jeho žádost o odstoupení od smlouvy byla podána včas, nemusí platit administrativní poplatek ve výši 2.500,-Kč.

Prognóza:

Zpětná vazba:

- Uživatel děkuje za veškerou pomoc, kterou v Občanské poradně Ostrava obdržel.

Citované zdroje:
Občanský zákoník

Kazuistika k projektu Spotřebitelské poradenství
Asociace občanských poraden

V Ostravě dne 2.6. 2011

Zpracovala:

Bc. Martina Vilimová, DiS.
vedoucí Poradenského centra Ostrava