

Kazuistika č.1 – Ochrana spotřebitele 2014

Název poradny: Občanská poradna Jihlava

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitel, smlouva

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -

Počet uskutečněných konzultací: 2

I. Popis problému - zakázka:

Uživatelka se dostavila do Občanské poradny Jihlava. Jedná se o ženu ve věku 73 let. Situace byla řešena během dvou konzultací.

Uživatelka měla smlouvu u společnosti České energetické centrum, kterou převzala společnost Bohemia Energy. Uživatelce tak přišel dopis, kde je o tomto informována a ze kterého plyne, že práva a povinnosti se budou nadále řídit dle smlouvy stávající. Opakovaně jí pak navštívili dealeři společnosti Bohemia Energy a nutili jí k podpisu výhodnějších smluv se závazkem na 2 roky či 5 let. Uživatelka sdělila, že se přesvědčit nenechala. Zřejmě si ale od ní vzali její stávající smlouvu, kterou měla uzavřenou se společností České energetické centrum. Sdělila, že jí chtěli vidět. Stále jí poté kontaktovali telefonicky a nabízeli nové smlouvy, výhodnější podmínky. Poté zjistila, že byly navýšeny zálohy s odůvodněním, že namísto 12 splátek (12 měsíců), jich bude platit pouze 11. Uživatelka je již z jejich jednání unavená a nelíbí se jí, jak ji neustále atakují.

Má pocit, že musí být neustále ve střehu, aby jí nepodvedli. Chtěla by tak od nich odejít.

Intervence:

Můžete mi poradit, jak bych mohla ukončit tuto smlouvu?

Možnosti řešení:

- Uživatelce bylo sděleno, že je nutné vidět původní smlouvu – z ní mají plynout práva a povinnosti
- Informace ze smlouvy jsou důležité – kdy byla uzavřena, na jak dlouho, zda je možnost automatického prodloužení smlouvy apod.
- Ze všeobecných podmínek také lze zjistit, jaké jsou podmínky pro předčasné ukončení smlouvy
- S uživatelkou bylo dohodnuto, že se pokusí získat kopii, smlouvu totiž nemá
- Byl jí sepsán dopis, ve kterém o kopii smlouvy, včetně všeobecných podmínek, žádá
- Byly jí také poskytnuty informace o kontrolním orgánu – Energetický regulační úřad a možnost i s nimi spolupracovat, na ně se obrátit

II. Popis problému - zakázka:

Uživatelka přišla na druhou konzultaci s tím, že jí zaslali smlouvu. Nezaslali ale smluvní podmínky. Bylo dále zjištěno, že uživatelka 10.4.2012 podepsala smlouvu se společností Bohemia Energy. Toho si ale uživatelka nebyla ani vědoma. Sdělovala stále, že nic takového nepodepsala. Smluvní podmínky byly dohledány na internetových stránkách společnosti. Smlouvu uživatelka uzavřela na 2 roky – tedy do 10.4.2014. Na automatické prodloužení smlouvy byla upozorněna již na minulé konzultaci. Ze všeobecných podmínek bylo zjištěno, že se smlouva opravdu automaticky prodlužuje, pokud zákazník 3 měsíce

dopředu, před uplynutím doby, na kterou je smlouva sjednána, nedá písemně najevo, že trvá na ukončení. To uživatelka neučinila, a proto nyní smlouva trvá další dva roky.

Intervence:

Co můžu nyní dělat? Jak můžu ukončit tuto smlouvu?

Možnosti řešení:

- Uživatelce bylo vysvětleno, jaké kroky lze nyní zvolit
- Je možné odstoupit od smlouvy, ale za podmínek, které jsou uvedeny ve smlouvě, byla tak upozorněna na poplatky s tímto spojené
- Žádost o vyčíslení případné pokuty za předčasné ukončení smlouvy jí byla připravena
- Další možností je vydržet dva roky od data prodloužení smlouvy a pohlídat si 3 měsíce před uplynutím této lhůty a poté smlouvu ukončit
- Uživatelka sdělila, že zašle dopis, aby věděla, kolik by po ní chtěli, poté se rozhodne

Použitá literatura:

Občanský zákoník; smlouva o dodávce energií a všeobecné obchodní podmínky

Zpětná vazba: /

Kazuistika č.2 2014

Název poradny: Občanská poradna Jihlava

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamační list, reklamace, podvod

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: od přátel

Počet uskutečněných konzultací: 1

I.

Popis problému – zakázka:

Uživatel se dostavil do OP s tím, že si v hypermarketu v Jihlavě zakoupil autobaterii v akci. Začal ji používat a do 3 dnů byla vybitá. Šel ji reklamovat na prodejnu. Byl mu vydán reklamační list, ale odmítli mu půjčit jinou baterii. Bylo mu řečeno, že tato baterie bude poslaná na přezkoušení. US si tedy musel koupit novou baterii jinde, protože potřebuje jezdit vozem.

Za 30 dnů mu byla první autobaterie vrácena s tím, že závada se neprojevila. US je mechanik a „ví“, že je snadné vyměnit štítek z vadné baterie na jinou baterii a vydávat ji za tu původní. US se zlobí, že ho prodejce podvádí, protože závada sama od sebe nezmizí.

Intervence:

Já už druhou baterii nepotřebuji, mohu ji odmítnout, když na mne zkouší podvod?

Možnosti řešení:

US je v důkazní nouzi. Když dával první baterii reklamovat, prodejce ji před ním nevyzkoušel s tím, že na to nemá zařízení. Prostě baterii přebral a poslal „někam“. Prodejce splnil zákonné povinnosti – vydal reklamační list a reklamaci dořekl v zákonné době.

Reklamaci prodejce neuznal. Baterie je nyní majetkem US a on ji musí vyzvednout u prodejce.

Sám US si je vědom, že výměnu identifikačního štítku prodejci neprokáže. Na soudního znalce se US obracet nechce.

S US hovořeno o možnosti prodat nepotřebnou autobaterii v bazaru, na inzerát...lépe než ji nechat ležet ladem. US sám varuje poradkyni, ať nekupuje autobaterie v hypermarketu v akci.

Prognóza:

US se pokusí prodat nadbytečnou baterii, dokud je v záruce.

Zpětná vazba: /

Použité zdroje: NOZ, záruční list

Kazuistika č.3

Název poradny: Občanská poradna Jihlava

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, porušování práv spotřebitele

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně, telefonicky

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -

Počet uskutečněných konzultací: 9

I.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka byla na předváděcí akci, kde byla předvádějícími pod nátlakem přesvědčena k tomu, aby si nakoupila věci v hodnotě 20.000 Kč. Uživatelce se však hned druhý den vše rozleželo a od kupní smlouvy včas odstoupila a zakoupené zboží vrátila. Jenže prodejce nepřevzal ani odstoupení ani věci. Vše se uživatelce vrátilo jako „nevyzvednuto“.

Intervence:

Co má uživatelka nyní dělat ?

Možnosti řešení:

Uživatelka má tyto možnosti:

Může se obrátit na ČOI-podáním podnětu k prošetření prodávajícího.

Může se obrátit na policii-podáním trestního oznámení.

Může se obrátit na soud-podáním žaloby.

II.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka se rozhodla pro možnost obrátit se na ČOI.

Intervence:

Je možné poskytnout kontakt na ČOI?

Možnosti řešení:

Uživatelce byl poskytnut kontakt na ČOI.

III.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka ztratila kontakt na ČOI.

Intervence:

Lze tento kontakt poskytnout ještě jednou?

Možnosti řešení:

Uživatelce byl kontakt poskytnut znovu v tištěné podobě. Uživatelce bylo doporučeno, aby si sjednala po telefonu osobní schůzku s poradcem ČOI.

IV.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka byla na ČOI-osobně, ale tam jí bylo řečeno, že oni jí nemohou pomoci, že si musí vzít advokáta. A aby zkusila odstoupení od kupní smlouvy poslat ještě jednou, tentokrát na centrálu prodejce do Prahy. To uživatelka udělala, ale dopis se jí vrátil po pár dnech, že adresát se odstěhoval bez uvedení adresy. Uživatelka tedy poslala dopis ještě jednou přímo na adresu jednatele společnosti a čeká, zda bude na tento dopis odezva.

Intervence:

Co ještě mohu udělat ?

Možnosti řešení:

Zkusit se obrátit písemně přímo na centrálu ČOI.

Obrátit se na policii

Podat žalobu.

V.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka by ráda, abychom jí pomohli se sepsáním dopisu pro ČOI.

Intervence:

Dopis?

Možnosti řešení:

Uživatelce bylo pomoheno se sepsáním dopisu pro ČOI.

VI.

Popis problému – zakázka:

Uživatelce přišlo vyjádření od ČOI. ČOI píše, že není v jejich kompetenci řešit soukromo-právní vztahy a že se bude muset uživatelka obrátit na soud.

Intervence:

Jak se mám obrátit na soud ?

Možnosti řešení:

Uživatelce nabídnuto, že jí pomůžeme se sepsáním žaloby k soudu, ale je potřeba, aby donesla veškeré podklady týkající se sporu (kupní smlouvu, dopisy-odstoupení, vrácení zboží, podací lístky atd.), abychom případně mohli vše konzultovat s právníkem. Uživatelce jsme poskytli vzor žaloby, aby viděla, jak taková žaloba vypadá. Uživatelce byla vysvětlena aplikace vzoru. Uživatelce nabídnuta pomoc se sepsáním žaloby. Uživatelce vysvětleno, že ale nezastupujeme u soudu. To by se případně uživatelka musela obrátit na právníka. Lze si požádat (soud, ČAK) o přidělení bezplatného právníka.

VII.**Popis problému – zakázka:**

Uživatelka přinesla do poradny veškeré podklady. Sdělila, že si z firmy nikdo nic nepřevzal. Uživatelka dále sdělila, že by měla i svědkyni-sousedku, která se také účastnila předváděcí akce. Uživatelka by k sepsání žaloby spíše využila právních služeb, aby konkrétní právník znal její příběh od začátku a ten jí pak mohl i zastupovat u soudu.

Intervence:

Kdo by platil soudní náklady?

Možnosti řešení:

Nejprve žalobce (uživatelka) zaplatí soudní poplatek a svého právníka, potom je možno požadovat úhradu po protistraně, pokud by byla uživatelka ve sporu úspěšná. Uživatelka se může také obrátit na soud s žádostí o osvobození od soudního poplatku. A zažádat si o přidělení bezplatného právníka.

VIII.**Popis problému – zakázka :**

Uživatelka volala, že v TV slyšela, že ČOI prošetřovala firmu-prodejce z předváděcí akce, na které byla uživatelka. Slyšela, že ČOI této firmě měla zakázat činnost.

Intervence:

Co to pro uživatelku znamená?

Je to pravda?

Možnosti řešení:

Vše zjistíme a dáme uživatelce vědět.

IX.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka se dostavila do poradny, abychom znovu společně probrali, pro jaké kroky se uživatelka rozhodne. Co se týče zákazu činnosti prodejce, tak přímo k tomuto nejspíše nedošlo. Ale dohledali jsme, že spousta dalších spotřebitelů si na prodejce také stěžovala. A dobrým řešením by bylo podat trestní oznámení na prodejce a zároveň také podnět na Živnostenský úřad-že si prodejce nevyzvedává na uvedených adresách poštu. Dobré by také bylo spor s prodejcem řešit soudní cestou.

Intervence:

Uživatelka by volila možnost podání trestního oznámení-je možnost mi s podáním pomoci ?

Možnosti řešení:

Uživatelce jsme po konzultaci s právníkem pomohli se sepsáním trestního oznámení. Uživatelka trestní oznámení poslala na OSZ doporučeně s dodejkou a bude čekat na odpověď, případně na šetření a výsledek. Uživatelka také popřemýšlí o možnosti podat žalobu k soudu.

Prognóza: Uživatelka vyčká, až jí zkontaktuje OSZ. Uživatelka se na nás případně opět obrátí. Uživatelka bude ještě přemýšlet o možnosti podat žalobu k soudu-to by se uživatelka obrátila na nějakého právníka, nejspíše přes ČAK, nebo přes soud.

Zpětná vazba: /

Citované zdroje: Zákon o ochraně spotřebitele, Nový občanský zákoník, Vzory smluv a podání

