

Kazuistika k projektům

Název poradny: Občanská poradna Jihlava

Název projektu: Spotřebitelský projekt

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:

Uživatel se dostavil do Občanské poradny Jihlava. Jedná se o muže ve věku 78 let. Situace byla vyřešena během dvou konzultací.

Uživatele manželka podepsala z domu smlouvu s novým dodavatelem elektřiny. Poté, co se jí to rozleželo v hlavě, a nevěděla, co má dělat obrátila se na stávajícího dodavatele. Stávajícím dodavatelem byla společnost EON. Poté, co kontaktovala společnost EON přišel jí dopis od nového dodavatele. V tomto dopise jí oznamuje, že tím že kontaktovala svého dodavatele a ten to zablokoval, porušila smlouvu. Tímto jí žádají o zaplacení sankce ve výši 3000 Kč. Uživateli se to nelíbí, neví, za co by měl platit 3000 Kč.

Intervence:

Pomůžete mi?

Možnosti řešení:

- Uživateli bylo sděleno, že je nutné vidět novou smlouvu – z ní mají plynout práva a povinnosti
- Informace ze smlouvy jsou důležité – teprve poté můžeme uživateli poradit
- Ve všeobecných podmínkách společnosti na internetu je o sankci hovořeno

- S uživatelem byl sepsán dopis, ve kterém o smlouvu, včetně všeobecných podmínek, žádá

II. Popis problému – zakázka:

Uživatel přišel na druhou konzultaci s tím, že již mu společnost Centropol Energy, a.s., smlouvu zaslal. Tuto smlouvu podepsala jeho manželka. Bylo také zjištěno, že uživatel v prosinci 2014 podepsal smlouvu se společností EON. Tato smlouva byla dle sdělení uživatele na další rok duben 2015 – březen 2016. Uživatel nevěděl, že jeho manželka podepsala smlouvu s Centropolem.

Intervence:

Uživatel nyní neví, zda nebude platit 2 faktury?

Možnosti řešení:

- Uživatele jsme odkázali na EON – jelikož ve smlouvě od Centropolu stojí, že uživatelova manželka s podpisem smlouvy dává Centropolu plnou moc, aby za ní vyřizoval se stávajícím dodavatelem smluvní vztahy.
- Uživateli také doporučeno zavolat na EON a zjistit zda si to mezi sebou tito dodavatelé vykomunikovali.
- Uživateli doporučeno zajít si na poštu a tam ověřit, jaké příkazy má na SIPU
- Uživateli předány kontakty na ERÚ v Jihlavě
- Uživateli byly dále předány informace týkající se změny dodavatele

Zpětná vazba:

Uživatel po dotázání, zda všemu porozuměl, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit nepotřebuje.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, smlouva o dodávce energií a všeobecné podmínky

Kazuistika k projektům

Název poradny: Občanská poradna Jihlava

Název projektu: spotřebitelský projekt

Klíčová slova: spotřebitel smlouva

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -

Počet uskutečněných konzultací: 1

I. Popis problému – zakázka:

Uživatelka se dostavila do Občanské poradny Jihlava. Situace byla vyřešena během jedné konzultace.

Uživatelka s manželem si koupili v autobazaru auto před 10 dny. Toto auto mělo v technickém stavu uvedeno, že má malou závadu. Poté, co přijeli z bazaru domu, tak jim známý opravář řekl, že se nejedná o malou závadu, ale že je to velká závada. Z motoru unikal olej z motoru. Po tomto zjištění uživatelka volala na bazar, kde jí sdělili, že má reklamovat přes internetový formulář. Uživatelka by raději jela do autobazaru osobně a chtěla by výměnu auta, která je garantovaná smlouvou do 14 dnů od koupě.

Intervence:

Co s tím můžeme dělat?

Možnosti řešení:

- Uživatelé mohou využít nabízenou výměnu dle smlouvy, ale mají poslední den v pátek a je otázka, zda si okamžitě v bazaru vyberou jiné vhodné auto
- Vytisknuto dle NOZ, možnost uplatnit práva z vadného plnění

- Požádat kamaráda o napsání odborného posudku o závadě a potvrzení, že se vyskytla v den koupě po první jízdě a že je to velmi vážná vada a drahá oprava
- Pokud se s autobazarem nedohodnou, tak řešení soudní cestou

Zpětná vazba:

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka všemu porozuměla a nepotřebuje nic dalšího doplnit a vysvětlit.

Citované zdroje:

Smlouva,

Kazuistika k projektům

Název poradny: Občanská poradna Jihlava

Název projektu: Spotřebitelský projekt

Klíčová slova: spotřebitel, smlouva

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -

Počet uskutečněných konzultací: 1

I. Popis problému – zakázka

Uživatel se dostavil do Občanské poradny Jihlava. Situace byla vyřešena během jedné konzultace.

Uživatel byl na předváděcí akci pražské firmy. Odstoupil v 14 dnech. Zboží nevrátil, jelikož nevěděl kam a měl strach, aby se neztratilo. Firma mu však neodpověděla a peníze nevrátila. Uživatel celou situaci dal k soudu s pomocí jiné občanské poradny. Uživatel nechce platit soudní poplatky. Od soudu dostal formulář o majetkovém přiznání.

Intervence

Nechci platit poplatky ještě za soud. Co mám dělat? Vyplnit ten formulář?

Možnosti řešení

- Uživatel má důchod, vlastní byt a garáž, pro účel osvobození od soudních poplatků je majetný – ale zkusit to může
- Uživatelovi bylo vytisknuto z rzp.cz, že firma stále existuje a že firma se nenachází v insolvenční

Zpětná vazba:



Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit. Uživatel všemu porozuměl a nepotřebuje nic vysvětlit a doplnit.

Citované zdroje:

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz