

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: nevyžádaná zásilka, platba faktury, vrácení zboží, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klient přichází do poradny osobně. Klient si nechal zaslat kapky na vyzkoušení. Klient se rozhodl, že kapky využívat nebude a do stanoveného data odstoupil od smlouvy v písemné formě, poté ještě odstoupení potvrdil telefonicky. Zboží mu však stále chodí, a zároveň po něm prodávající žádá, formou upomínky, zaplacení faktury za první dodávku zboží.

Zakázka: Získat informace, jak postupovat při nevyžádané zásilce.

Intervence: Klientovi sděleny informace k odstoupení od smlouvy a jaká stanoviska může přijmout ohledně zaplacení faktury. Klient seznámen s postupem ohledně nevyžádané zásilky a sděleny informace, že neobjednané zboží není povinen prodávajícímu vracet. Klientovi sděleno, že pokud řádně a včas odstoupil od smlouvy, není povinen hradit fakturu a prodávající není oprávněn její zaplacení vyžadovat. Klientovi předán kontakt na Evropské spotřebitelské centrum. Klientovi sděleno, že může prodávajícího požádat, aby mu již žádné zboží nezasílal a vymazal si jeho osobní údaje.

Možnosti:

- trvat na účincích včasného a řádného odstoupení od smlouvy a fakturu neplatit
- žádat o výmaz osobních údajů
- nevracet zpět neobjednané zboží
- zaplatit fakturu
- obrátit se na Evropské spotřebitelské centrum

řešení:

- trvat na účincích včasného a řádného odstoupení od smlouvy a fakturu neplatit
- žádat o výmaz osobních údajů
- nevracet zpět neobjednané zboží
- obrátit se na Evropské spotřebitelské centrum

prognóza: Klient nechce fakturu zaplatit, domnívá se, že řádně odstoupil od smlouvy, zároveň má obavy ze soudního vymáhání částky a z další upomínky, pokud zboží nevrátí zpět. Klient zkontaktuje Evropské spotřebitelské centrum.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktoval.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: dodavatel energie, zprostředkovatel energie, odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta

Výchozí situace: Klient přichází do poradny osobně. Klient se potřebuje zorientovat ve smlouvách dodavatelů energie, má jich více, nyní jedná se současným dodavatelem, kdy očekává dodání smlouvy prostřednictvím obchodního zástupce, která má za ním přijít. Klient chtěl přejít k jinému dodavateli, ale bylo mu řečeno, že již má dodavatele vybraného. Klient si není jistý, zda má či nemá zprostředkovatele energie. Klient v minulosti platil nějakou smluvní pokutu na základě nějakého rozsudku.

Zakázka: Získat informace a zároveň se zorientovat v dodavatelích energie.

Intervence: Klientovi sděleny obecné informace vzhledem k faktu, že u sebe neměl žádné konkrétní smlouvy. Klientovi sděleny informace ke smluvním pokutám. Klientovi sděleny informace k dodavatelům a zprostředkovatelům energie. Klientovi sděleny informace k výběru nových dodavatelů a k pravidlům ohledně platby smluvní pokuty. Klientovi sděleno, že je vhodné dohledat smlouvy, jak s případnými dodavateli energie, tak se zprostředkovatelem.

Možnosti:

- najít zprostředkovatele a vypovědět smlouvu
- najít smlouvu s dodavatelem a zjistit si smluvní podmínky
- zjistit si od stávajícího dodavatele, zda je již vybraný další dodavatel a název společnosti

řešení:

- najít zprostředkovatele a vypovědět smlouvu
- najít smlouvu s dodavatelem a zjistit si smluvní podmínky
- zjistit si od stávajícího dodavatele, zda je již vybraný další dodavatel a název společnosti
- být obezřetný při uzavírání smluv

prognóza: Klient se pokusí dohledat smlouvy s dodavateli a se zprostředkovatelem. Klient zkontaktuje současného dodavatele a zjistí bližší informace k případnému dalšímu dodavateli.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktoval.

Citované zdroje: občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: smluvní pokuta, zprostředkovatel energie, výpověď ze smlouvy, plná moc

Výchozí situace: Klient přichází do poradny osobně. Klient sděluje, že zprostředkovatel energie po něm požaduje zaplacení smluvní pokuty, protože po skončení smlouvy u vybraného dodavatele si klient našel dodavatele dle svých představ. Klient neměl tušení, že by měl vyčkat, až mu někdo jiný někoho vybere. Klient byl v režimu DPI a rozhodl se zůstat u tohoto dodavatele již na standardní smlouvu. Klient žádnou smlouvu se zprostředkovatelem nenašel, ale zároveň nemůže zcela vyloučit, že by žádnou neuzavřel.

Zakázka: Získat informace, jak postupovat při placení smluvní pokuty.

Intervence: Klientovi sděleny informace ke zprostředkovateli energie a jak dochází k výběru vhodného dodavatele. Klient informován o pravidlech vymáhání smluvní pokuty, za jakých okolností je vymáhání pokuty oprávněné a kdy již nikoliv. Klientovi sděleno, že by bylo vhodné zkontaktovat zprostředkovatele a sdělit mu, že si není vědom uzavření smlouvy, případně o smlouvu požádat a vypovědět vč. odvolání plné moci. Klientovi sděleno, že může vyslovit nesouhlas se zaplacením smluvní pokuty či její části, jelikož nemá podklady, na základě kterých by si mohl vymáhání platby ověřit.

Možnosti:

- zaplatit smluvní pokutu a přejít k dodavateli na základě výběru ze strany zprostředkovatele
- zažádat zprostředkovatele o zaslání smlouvy
- neplatit smluvní pokutu a přejít k vybranému dodavateli
- neplatit smluvní pokutu a zůstat u dodavatele, kterého si sám zvolil
- vypovědět zprostředkovatelskou smlouvu a odvolat plnou moc

řešení:

- zažádat zprostředkovatele o zaslání smlouvy
- neplatit smluvní pokutu a zůstat u dodavatele, kterého si sám zvolil
- vypovědět zprostředkovatelskou smlouvu a odvolat plnou moc

prognóza: Klient vyzve zprostředkovatele o zaslání smlouvy a dle možností se pokusí vypovědět smlouvu a odvolat plnou moc. Klient smluvní pokutu prozatím platit nebude. Klient by rád zůstal u dodavatele, kterého si sám vybral.

zpětná vazba: Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient zatím poradnu znovu v této zakázce nekontaktoval.

Citované zdroje: občanský zákoník, energetický zákon.