

Občanská poradna Jihlava, z. s.

Kazuistiky – spotřebitelské

I.

Výchozí situace:

Uživatelka sociální služby (dále jen US) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla žena – 30 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US bydlela v pronájmu, služby měla psané na sebe. Při ukončení nájmu (k 31.11.2021) podepsala předávací protokol s pronajímatelem s určitou výší spotřebovaného plynu dle měřidel. S novou nájemkyní bytu podepsala také předávací protokol se stejnou výší spotřebovaného plynu a dala jí plnou moc k přepisu smlouvy o dodávkách plynu z US na novou nájemkyni. Dodavatelem plynu je společnost Innogy. V lednu 2022 obdržela US od dodavatele plynu vyúčtování, s mnohem vyšší konečnou spotřebou plynu, než měla US na předávacích protokolech. US tedy podala reklamaci, společnost Innogy jí nyní odpověděla a US jejich odpovědi nerozumí - požaduje vrácení přibližně 2 tisíc korun, které jí dodavatel plynu naúčtoval dle sdělení US neprávem (rozpor s konečným stavem měřidel při vyhotovení předávacího protokolu a ve vyúčtování).

1) Popis problému, zakázka:

Jak postupovat v této situaci?

Intervence:

- S US byla podrobně řešena celá situace, bylo jí vysvětleno sdělení společnosti Innogy na její reklamaci a také smluvní podmínky, které jsou sjednány ve smlouvě uzavřené mezi US a společností Innogy.
- Konec smlouvy o odběru v tomto případě nezáleží na předávacím protokolu, ale na fyzickém uzavření nové smlouvy na daném odběrném místě (tzn., že smlouva US měla skončit v okamžiku, kdy nová nájemkyně na základě plné moci, kterou jí US dala uzavřela s Innogy svou smlouvu o odběru plynu).
- Nová nájemkyně navštívila pobočku společnosti dne 1.12.2021, nedoložila ale potřebné podklady k uzavření smlouvy - podklady dodala až 16.12.2021, poté měl dodavatel plynu 30ti denní lhůtu k vytvoření nové smlouvy (k tomuto došlo 6.1.2022, do této doby tedy platila smlouva, kterou měla s dodavatelem uzavřenou US).
- Nová nájemkyně tedy spotřebovávala plyn v době, kdy zatím smlouvu neměla uzavřenou na sebe. Toto bylo US vysvětleno, nyní tedy doporučeno kontaktovat novou nájemkyni a dohodnout se s ní na dalším postupu a úhradě spotřebovaného plynu z období od 1.12.2021 do 6.1.2022 (takto se k celé situaci staví také společnost Innogy, z jejich pohledu nedošlo k pochybení na jejich straně).
- S US dohodnuto, že pokud by nedošlo k dohodě s novou nájemkyní bytu, bude OP opět kontaktovat.

Zpětná vazba:

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

II.

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen US) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byl muž – 50 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US si nechal připojit vodu do americké lednice od společnosti Votop Jihlava, sám je po mozkové mrtvici a tento úkon by sám nezvládl. Přijeli 2 pracovníci, dle sdělení US měli připojení provedené během několika minut. Nyní mu přišla faktura, ve které je za práci vyúčtováno přes 4.500,- Kč. US souhlasí s ostatními položkami ve faktuře, s prací ale ne. Splatnost faktury je 12.4.2022. US již navštívil ČOI, kde ho odkázali na OP Jihlava.

1) Popis problému, zakázka:

Jak řešit tuto situaci?

Intervence:

- US bylo vysvětleno, že je tedy nutné rozporovat cenu za práci přímo se společností Votop-to dle sdělení udělal, do společnosti volal, jeden ze spolumajitelů mu ale sprostě vyhrožoval, že na něj pošle vymahače a ať fakturu zaplatí.
- US doporučeno kontaktovat vedení společnosti písemně, v dopise by potom měl rozporovat částku fakturovanou za práci a požadovat mimosoudní řešení celé situace s návrhem na novou cenu - pokud by odpověď společnosti s navrhovaným řešením US nedostal do data splatnosti faktury, doporučeno požadovat oddálení splatnosti.
- US fakturu uhradit chce, pouze nesouhlasí s cenou za práci.
- Dále dohodnuto, že informace o tom, co by v doporučeném dopise společnosti nemělo chybět, budou zaslány e-mailem (US je po mozkové mrtvici a poznámky, které si psal rukou jsou nečitelné.)

Zpětná vazba:

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

III.

Výchozí situace:

Uživatelka sociální služby (dále jen US) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla žena – 55 let. Situace byla řešena během 1 konzultace (1x návštěva).

US si nechala zhotovit střechu u řemeslníka, dohodla se s ním tak, že nakoupí veškerý materiál a řemeslník z něho vyhotoví novou střechu - uzavřeli spolu "dohodu o provedení práce", nikoliv smlouvu o dílo. Dohoda je napsaná v ruce a nečitelná, vyplývá z ní, že zhotovitel odpovídá za zhotovení střechy bez vad a poškození, objednatel se zavazuje uhradit za práci 40.000,- Kč. US peníze uhradila, předávací protokol ani doklad o předání peněz nemá. Ihned po dokončení střechy a zaplacení peněz za práci se ukázalo, že do střechy zatéká, US má poškozené stropy, práce je odvedená nekvalitně a laicky, což jí potvrdil i pracovník pokrývačské firmy, kterému zaslala fotky. Veškeré škody má US nafocené a zdokumentované.

1) Popis problému, zakázka:

Jak postupovat v této situaci?

Intervence:

- S US byla řešena celá situace, prostudována "dohoda o provedení práce" - US byla informována o tom, že dohoda o provedení práce zakládá pracovní poměr, kdy jedna ze smluvních stran figuruje jako zaměstnavatel a druhá jako zaměstnanec, v tomto případě měl být uzavřen jiný typ smlouvy.
- US nechce, aby se řemeslník pokusil střechu opravit, proto bylo doporučeno nechat si vyčíslit, kolik ji bude stát další oprava střechy a jak vysoká je škoda, která vznikla na stropěch a částku po řemeslníkovi vymáhat, může také vymáhat slevu z původní ceny, protože práce je odvedená nekvalitně. Důkazní břemeno bude na straně US, doporučeno zaslat řemeslníkovi výzvu, příp. předžalobní výzvu (US předán vzor, vysvětleno jak výzvu napsat). Pokud by s předžalobní výzvou neuspěla, má možnost obrátit se na soud. US předán kontakt, v případě potřeby bude s OP Jihlava situaci operativně řešit.

Zpětná vazba:

Uživatelka byla dotázána, zda porozuměla všemu, co s ní bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatelka odpověděla, že všemu porozuměla a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

