

Kazuistika č. XX

Občanská poradna Brno, Anenská 10

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: automatické prodloužení smlouvy, telekomunikační služby

Výchozí situace:

Na OP se obrátila paní M., která uzavřela s dodavatelem internetového připojení MediaPlus smlouvu na jeden rok. Smlouva měla platit do 30. 6. a paní M. ji neplánovala prodloužit, jelikož si našla nového lepšího dodavatele. Tento měsíc ji ale přišla další faktura společně s oznámením, že její smlouva byla automaticky prodloužena na další rok, jelikož dodavateli neoznámila, že s prodloužením nesouhlasí. Paní M. netušila, že se smlouva automaticky prodlužuje a nevzpomíná si, že by jí na něco takového společnost upozornila.

Při prohlédnutí faktur, které paní M. s sebou donesla, bylo zjištěno, že na poslední faktuře byla opravdu informace o automatickém prodloužení smlouvy a možnosti prodloužení odmítnout.

Zakázka:

Paní M. zajímá, jestli je toto prodloužení platné a co má dělat pokud chce změnit dodavatele, ale je vázána novou smlouvou.

Intervence/možnosti řešení:

Poradce sdělil, do jaké míry může být občanská poradna v řešení její záležitosti nápomocna.

Dle § 63 odst. 10 ZEK musí podnikatel zákazníka nejpozději měsíc před skončením smlouvy na dobu určitou o této skutečnosti informovat. Musí informovat i o možnosti jejího prodloužení. Spotřebitele musí informovat způsobem, který byl zvolen pro zasílání vyúčtování.

Pokud účastník neudělí svůj prokazatelný souhlas s prodloužením smlouvy na dobu určitou, přechází smlouva ve smlouvu na dobu neurčitou.

Pokud tedy paní M. s prodloužením na dobu určitou nesouhlasila, společnost nemůže smlouvu prodloužit na další rok. Dle zákona ale může dojít k prodloužení i bez výslovného souhlasu, pouze ale na dobu **neurčitou**.

Paní M. tak může od smlouvy odstoupit podle podmínek, které platí pro odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou.

Prognóza:

Společnosti běžně automaticky prodlužují smlouvy, aby nemuseli s každým klientem uzavírat stále nové smlouvy. Z důvodu velkého množství klientů je to nevyhnutelné.

U smluv na dobu určitou bývají často podmínky pro odstoupení přísnější a v případě odstoupení je třeba platit vysoké odstupné. Odstoupení od smlouvy na dobu neurčitou bývá jednodušší. Společnosti tak mohou využívat nevědomosti spotřebitelů a smlouvy prodlužovat na dobu určitou i bez jejich souhlasu.

Zpětná vazba:

Paní M. se rozhodla, že od smlouvy odstoupí. Pokud po ní bude společnost chtít odstupné podle smlouvy na dobu určitou, sdělí jim, že s prodloužením nesouhlasila a podle zákona má tedy smlouvu na dobu neurčitou.

Citované zdroje:

Zákon č. 127/2005 Sb., zákon o elektronických komunikacích

Kazuistika č.2

Občanská poradna Brno, Anenská 10

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva uzavřená s podnikatelem, práva a povinnosti z uzavřené smlouvy, vymáhání práv spotřebitele, práva z vdaného plnění, trestné činy,

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátil uživatel služby, (dále jen US). S US byla uzavřena ústní dohoda o poskytnutí služby. US uzavřel kupní smlouvu s chovnou stanicí, kde zakoupil psa za částku 30.000 Kč. US byl ujištěn prodávajícím, že pes je v dobrém zdravotním stavu. Byl ujištěn, že má řádné očkování, je očištěn, odčervěn, má průkaz původu atp. U si psa převzal a do týdne se začalo psovi dařit špatně a to tak, že byl US nucen obrátit se na veterinární kliniku. Kde byl lékařem informován o tom, že pes je vážně nemocný, musel podstoupit operaci, léčení a přes veškerou snahu lékařů podlehl nemoci, která se zřejmě přenášela v rámci chovné stanice i na ostatní psi. U se v době, kdy byl pes v léčení veteriny obracel telefonicky na chovnou stanicí, kde je vyzýval k tomu, aby se podíleli finančně alespoň z poloviny na úhradu lékařské péče. U si rozhovor nahrával a bylo mu přislíbeno, že polovinu peněz pošlou na účet. Mezitím však pes uhynul. U se snažil spojit s chovnou stanicí, ta nekomunikuje. U si našel na internetu že praktiky této chovné stanice jsou všeobecně známé a že nejde o první případ. Celková částka za psa včetně léčení, kterou U uhradil, se vyšplhala na 45.000 Kč

Popis problému – zakázka:

US je ze situace velmi špatný, jednak je mu líto, že pes uhynul, jednak nedokáže pochopit jak se někdo může takto obohacovat na životech nevinných zvířat. U má potvrzeno z veterinární kliniky, že zvíře kdyby bylo dříve zaléčeno mohlo přežít. Nemoc se šíří v rámci celé chovné stanice a zvířata tak zbytečně trpí. U chce vědět jak má jednak postupovat pro případ, aby vymohl minimálně částku za koupi psa, jelikož s ním nechce prodávající komunikovat, dále jak má postupovat, aby upozornil na nekalé praktiky chovné stanice.

Intervence / možnosti řešení:

US byly předány informace stran práva z vadného plnění dle občanského zákoníku. U bylo navrženo napsat písemnou přežalobní výzvu, kde uvede skutečnosti k uzavřené kupní smlouvě. Kde bude požadovat vrácení peněz za koupi psa v plné výši, jelikož byl prodávajícím prokazatelně obelhán. Předána vysvětlen vzor předžalobní výzvy, která bude mít formu odstoupení od smlouvy. U dále navrženo domáhat se náhrady škody za náklady spojené s léčbou. U navrženo zaslat výzvu doporučeně a určit lhůtu k nápravě, pokud nedoručí k samotné nápravě lze uvážit soudní spor. K tomu navrženo využít služeb placeného advokáta. Předán odkaz na seznam advokátů na ČAK.

K otázce další, jak zabránit dalšímu zanedbávání zvířat, bylo navrženo konzultovat situaci s organizacemi na podporu ochrany zvířat, předány kontakty.

V neposlední řadě lze uvážit podání trestního oznámení. Sděleno jak lze trestní oznámení učinit, jaký by pak byl postup policie.

Prognóza:

Pokud se US nedohodne na finančním vyrovnání ze zrušené smlouvy, nezbude mu nic jiného než se pravděpodobně obrátit na advokáta, aby se domohl práva z vadného plnění plus náhrady škody za léčbu psa. US by mohl žalobu na určení a náhradu škody vymáhat samozřejmě svépomocí. Informace k soudnímu sporu -(podání žaloby, místní příslušnost soudu, nálady řízení, dokazování atp.) byly předány jen okrajově, jelikož byl v prvé řadě řešen první krok. Tedy kde začít při uplatnění práva z

vadného plnění. Pokud se U obrátí na policii případně státní zastupitelství, kde docílí sepsání protokolu o trestném činu, mohla by policie v rámci šetření docílit smíru a dohody mezi stranami.

Zpětná vazba:

U sděluje, že získaným radám a informacím porozuměl, zná svoje práva. Pokusí se vyřešit věc smírem, tedy písemnou výzvou chovné stanici. Pokud nebudou ochotni komunikovat a dohodnout se na nějakém postupu, určitě zvažuje podání trestního oznámení, minimálně kvůli tomu, aby se zabránilo chovné stanici v tom, že ohrožují zvířata vědomě na životě.

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
 - 2) zákon č. 40/2009 Sb., trestní zákoník
-

Kazuistika č.3

Občanská poradna Brno, Anenská 10

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: šmejdi, smluvní vztahy, nepoctivé jednání prodejců,

Výchozí situace:

Poradnu navštívil muž uživatel služby (dále jen US), US si vloni objednal telefonicky nějaké léky nebo spíše nějaké přírodní vitamíny, minerály, zkrátka podpůrné prostředky na zdraví. Tyto objednané „léky“ mu došly do schránky spolu s listinami – bohužel US se domníval, že jde jen o nějaké reklamní, doprovodné informace k objednávce a nevěnoval tomu pozornost. Malá písmena nečetl, od té doby nic nedostal, ale firma mu telefonuje a psala také SMSky, že mu dodali dalších několik zásilek, které nezaplátil a že to dají k exekuci. US uvádí, že však nic dalšího nedostal a hlavně neobjednal.

Popis problému – zakázka:

US má obavu z toho, že přestože si nic neobjednal, ale zaslali mu informace o tom, že údajně dluží za další nedodané zásilky, obává se, že by mu mohla hrozit exekuce a chtěl by tomu předejít a připravit se na všechny varianty.

Intervence / možnosti řešení:

Vzhledem k tomu, že US neměl s sebou na konzultaci přesné znění toho, co mu společně s prvním balíčkem přišlo, bylo navrženo znovu probrat situaci, k čemu se vlastně první objednávkou mohl zavázat. Po té, co bude znát přesné znění toho, co společně s první dodávkou obdržel do schránky, můžeme nastínit další postup. US neznal ani název společnosti, kdy mohlo být na internetu např. vyhledáno, za jakých podmínek poskytují své služby. Byla tedy nabídnuta další osobní konzultace, kde bychom mohli vyhledat obchodní podmínky firmy na internetu, přečíst SMS. US byl předán kontakt na Sdružení obrany spotřebitele. Vysvětleno, že je nutné zjistit obchodní podmínky, na čí straně je právo, aby se vyhnul případným dalším komplikacím, sporům případné exekuci. US bylo dále navrženo dát podnět na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Pokud se US podaří doplnit informace o situaci, máme za to, že jde ze strany společnosti pouze o nátlak či dokonce vydírání. Je ovšem možné, že s objednávkou se US skutečně zavázal k odebírání dalšího zboží, což ovšem nevylučuje možnost, aby se rozhodl, že již další zboží odebírat nehodlá.

Navíc žádné zboží mu nedošlo. Jinak platí, že neobjednané plnění si mohu ponechat a neplatím za něj žádný poplatek natož jakékoliv sankce.

Zpětná vazba:

US se pokusí dodat informace a případně se ještě objedná. Zvažuje také návštěvu ve Sdružení obrany spotřebitele, případně upozorní na způsob jednání společnosti Českou obchodní inspekci.

Citované zdroje:

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

zákon č. 634/1992Sb.,o ochraně spotřebitele