

Kasuistiky – spotřebitelské

I.

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen US) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byl muž – 25 let. Situace byla řešena během 2 konzultací (1x telefon, 1x email).

US si zakoupil zboží na automobil přes člověka, který prodává více věcí v dané oblasti na s-bazaru (automobily, náhradní díly atp). Dodal jiné zboží než měl.

1) Popis problému, zakázka:

Jak mám postupovat? Lze reklamovat použité zboží?

Intervence:

- Pokud prodává více věcí za účelem zisku, lze na něj nahlížet jako na podnikatele.
- Věc, která je inzerována (§2161 NOZ), tak musí mít uváděné vlastnosti. Prodejce zaslal jiné zboží, takže do 24 měsíců lze reklamovat. Pokud by reklamaci zamítnul, tak to musí odůvodnit.
- **Doporučení: poslat zpět a reklamovat, zkusit přes mail, pak poštou žádost o reklamaci.**
- Kdyby argumentoval tím, že není podnikatel – definice podnikatele – když toho prodává více - § 420 NOZ .
- Uživateli nabízím vzor reklamace, popř.: opakovanou konzultaci.

2) Popis problému, zakázka:

Jaký by byl postup v případě, že reklamaci prodávající neuzná?

Intervence:

- Pak přichází varianta vyhotovení znaleckého posudku a soudního sporu – až ta poslední možnost. Vyzní-li posudek ve prospěch uživatele, doporučuji obrátit se na prodávajícího znovu a trvat na vyřízení reklamace a uhrazení posudku.
- Krajním řešením je výše uvedené, tedy podání soudní žaloby, předtím však doporučuji kontaktovat právníka, který zajistí formální správnost žaloby a posoudí její šanci na úspěch.

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, ASPI, Vzor smluv a podání

II.

Výchozí situace:

Uživatelka sociálních služeb (dále jen US) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelkou byla paní – 74 let. Situace uživatelky byla řešena během 2 konzultací (1x návštěva a 1x email).

US před více než rokem a půl podepsala smlouvu se společností Česká srovnávací s.r.o., neví co ve smlouvě stálo, jaké byly smluvní podmínky apod., pracovnice zmíněné společnosti jí navštívila v domácnosti. Společnost Česká srovnávací s.r.o. zaslala US v měsíci dubnu 2019 fakturu na výši 10.000,- Kč za porušení smluvní povinnosti vyplývající z uzavřené smlouvy, US ale neví jaké smluvní povinnosti. Navštívila ERU, kde jí sdělili, že Česká srovnávací s.r.o. jsou typičtí "šmejdi", ať pokutu nehradí, že společnost nejspíše nebude pohledávku vymáhat soudně - US tedy neuhradila nic, zaslala společnosti odstoupení od smlouvy, které spol. akceptovala, avizovala ale, že pokutu US uhradit musí. Nyní jí přišel dopis od inkasní společnosti, která odkoupila pohledávku spol. Česká srovnávací s.r.o. a vymáhá původní pokutu.

1) Popis problému, zakázka:

Jak postupovat v této situaci?

Intervence:

- Společně s US byl učiněn pokus o vyhledání smluvních podmínek spol. Česká srovnávací s.r.o. na internetových stránkách, společnost zde ale smluvní podmínky uvedeny nemá (US seznámena s tím, že se může v této věci obrátit s podnětem na ČOI).
- Doporučeno spojit se se společností, vyžádat si kopii smlouvy, kterou uzavřela včetně smluvních podmínek, tím bude zjištěno, zda je pokuta oprávněná.
- Dále by bylo vhodné spojit se s inkasní společností a pokusit se dohodnout na odkladu platby pokuty, která měla být splatná 30.6.2020. V případě, že pokuta byla oprávněná, může se US zkusit dohodnout na splátkovém kalendáři.

2) Popis problému, zakázka:

US zaslala poradci kopii smlouvy, kterou uzavřela s Českou srovnávací s.r.o. Porušila US smluvní podmínky? Je smluvní pokuta oprávněná?

Intervence:

- Byly prostudovány smluvní podmínky smlouvy, kterou US uzavřela. Dle bodu 3) "Postup při uzavírání smlouvy o energiích" zasílá společnost Česká srovnávací s.r.o. zákazníkovi "Sdělení" o novém dodavateli - na základě tohoto Sdělení vznikají zákazníkovi povinnosti uvedené ve smlouvě, jejich porušením se zákazník zavazuje uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.
- US dle sdělení společnosti Česká srovnávací s.r.o. žádné Sdělení nezaslala (ani poštou, e-mailem či jiným způsobem). Doporučeno tedy společnost kontaktovat a sdělit své stanovisko, že smluvní podmínky porušeny nebyly a pokuta je tím pádem neoprávněná, případně požadovat dokumentaci svého případu.
- Dále doporučeno kontaktovat inkasní společnost a nastítnit jim vzniklou situaci.

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 zákon, vzor smluv a podání a ASPI

III.

Výchozí situace:

Uživatelka sociálních služeb (dále jen US) se obrátila na Občanskou poradnu Jihlava, z. s. Uživatelkou byla paní – 32 let. Situace uživatelky byla řešena během 1 konzultace (email).

US v e-mailu píše: V lednu jsme si zarezervovali a zaplatili dovolenou v Chorvatsku přes Booking.com. U rezervace bylo uvedeno, že není možné po zaplacení stornovat a ani změnit termín. S tím jsme tedy zaplacením celé částky za dovolenou souhlasili. Kvůli momentální „Covidové“ situaci, která je, jsme v březnu požádali o stornování dovolené. Mám dvě malé děti ve věku 3 a 5 let a bojím se s nimi vycestovat. Navíc stále není jasné, zda bude možné do Chorvatska vůbec jet. Toto nám bylo zamítnuté a odpověď byla, že pokud chceme, můžeme stornovat, ale za 100% storno poplatků. Vzhledem k ceně 30. 000,-- které jsme za dovolenou zaplatili, se mi storno ve výši 100% hradit nechce.

1) Popis problému, zakázka:

Můj dotaz je takový, bylo by možné dovolenou stornovat tak, abychom nepřišli o peníze, ikdyž jsme zaplacení dovolené souhlasili s podmínkami? Bylo to ještě před „Covidem“ a toto situace opravdu mění. Nikdy bych si za této situace dovolenou nezaplatila a neohrozila bych svoje děti. Děkuji za odpověď.

Intervence:

- K Vašemu dotazu – Booking.com zprostředkovává produkty a služby nabízené poskytovateli služeb cestovního ruchu prostřednictvím své platformy, není tedy přímo “poskytovatelem služeb cestovního ruchu“. Co se týče rezervovaných služeb přes tuto platformu, je nyní podstatný termín odjezdu a destinace, do které bude cestováno. V současnou chvíli nelze předjímat, jaká bude situace v Chorvatsku, ale i v zemích, přes které se bude do dané destinace „přejíždět“. Nelze tedy předjímat, jaké podmínky pro vycestování budou v době Vašeho termínu dovolené (např. negativní test na Covid-19 apod.). Neznáme přesné smluvní podmínky vztahující se k Vaší rezervaci na Booking.com, ty Vám pravděpodobně přišli e-mailem. Těmito smluvními podmínkami je zákazník vázán, zde jsou uvedeny i informace týkající se zrušení rezervace a případných storno poplatků. Booking.com doporučuje řešit rezervace přes Centrum zákaznické podpory, stále ale platí smluvní podmínky jednotlivých rezervací. V případě, že by zákazník např. chtěl převést svou rezervaci na někoho jiného, je nutné kontaktovat přímo ubytování, protože má pro případ změn své vlastní podmínky a zákazníkovi o nich poskytne potřebné informace. Poskytnuté informace jsou velmi obecné, neviděli jsme Vaši smlouvu ani smluvní podmínky, je možné objednat Vás na osobní konzultaci do OP, případně prosím o doplnění konkrétních informací.

Použitá literatura:

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI,

