

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: energetická aukce, nový dodavatel, odstoupení od smlouvy.

Výchozí situace, popis problému:

Klienta navštívil pán a nabídl mu, aby se přihlásil do energetické aukce, že vysoutěží levnějšího dodavatele energií. Klient tedy podepsal přihlášku k aukci s tím, že se domníval, že se pak ještě bude moci rozmyslet, zda k novému dodavateli přejde. Následně klientovi přišel dopis, že vítězným dodavatelem se stal EON. Klientovi se podařilo do 14ti dnů odstoupit. Následně byl ale informován, že novým dalším dodavatelem je LAMA. Klient se pokusil odstoupit, dokonce dvakrát, ale bylo mu sděleno, že odstoupení nemohou akceptovat, protože dle zákona to není možné. V prvním dopise byl informován, že dle Energetického zákona není možné odstoupit od smlouvy, která byla uzavřena v prostorách obvyklých k podnikání. Tato možnost odstoupení se týká pouze distančně uzavřených smluv. Ve druhé odpovědi bylo uvedeno, že měl klient možnost od smlouvy odstoupit do 14 dnů, což neučinil a po uplynutí této lhůty to opět není dle Energetického zákona možné. V tuto chvíli se klient obrátil na naši poradnu, zda je možné v této situaci ještě něco dělat.

Zakázka: Můžeme se nějak bránit, když k novému dodavateli přejít nechceme?

Možnosti řešení:

V situaci energetických aukcí jde o to, že spotřebitel doma podepíše pracovníkovi, který přišel, přihlášku k aukci a plnou moc. Na základě přihlášky se vysoutěží nejlepší dodavatel. Následně dojde k tomu, že spotřebitel je informován o tom, kdo vyhrál a od kdy bude nový dodavatel energii dodávat. Us chtěl v téhle chvíli odstoupit, ale vítězným dodavatelem, kterým se stala Lama jim bylo sděleno, že dle Občanského zákoníku již lhůta uplynula a dle Energetického zákona odstoupit nelze. Odstoupení dle Energetického zákona se totiž vztahuje jen na smlouvy uzavřené distančním způsobem. Smlouva mezi Centrální výběrovou a Lamou byla podepsána v kanceláři (tedy v místě obvyklém).

Poradce situaci konzultoval s D-testem a ten zaslal stanovisko. V podstatě jde o to, že § 1812 OZ říká, že k ustanovením, která se odchyľují od ustanovení na ochranu spotřebitele, se nepřihlíží. Jako další používají právě citovaný Energetický zákon. Uvádějí, že smyslem zákona je možnost spotřebitele si smlouvu, která nebyla uzavřena za jeho přítomnosti v obchodních prostorách rozmyslet, neboť u smluv uzavíraných mimo obchodní prostory náš právní řád dovozuje zvláštní ochranu spotřebitele jak pro zranitelnost, tak pro nemožnost se řádně ujistit o kvalitách poskytovaného zboží/služeb.

Vzhledem k tomu, že koncový zákazník nebyl přítomen při uzavírání smlouvy v obchodních prostorách a nemohl uzavřenou smlouvu konzultovat, je naplněním smyslu daného zákonného právo zákazníka smlouvu ukončit i v daném případě.

Na základě těchto poskytnutých informací poradce s klientem sestavili pro Lamu dopis, kde si klient trval na svém právu na odstoupení. Následně klient obdržel od Lamy dopis, ve kterém mu sdělují, že jeho výpověď berou na vědomí a ukončují veškeré úkony směřující k převodu odběrového místa

Zpětná vazba: Klient poradci poděkoval, že mu pomohl ukončit smlouvu s novým dodavatelem.

Citované zdroje: Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., Energetický zákon 458/2000 Sb.

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace, popis problému:

Na Poradnu pro občany v nesnázích se v březnu 2020 obrátil senior, který se marně snažil vyreklamovat svoji pilu.

Muž si v lednu 2019 koupil v obchodě Mountfield Klatovy řetězovou motorovou pilu. Pracovat s ní začal v březnu. Hned druhý den provozu pila neřezala dobře. Byl v obchodu, kde mu bylo sděleno, že bude jen špatně seřízená a také zřejmě řezal nevhodný materiál. Doporučili, ať si přečte návod k obsluze. Klient v návodu nenašel sdělení co je vhodný či nevhodný materiál. Pila nadále řezala špatně, proto navštívil prodejnu znovu. Opět mu bylo sděleno, že s ní nemá řezat hřebíky, což se klienta dotklo, jelikož ví, co s pilou může řezat. Klient podal 1.reklamaci v březnu 2019 a 2.reklamaci v květnu 2019. Pokaždé dostal pilu zpět ve stejném stavu. Následovala mailová komunikace mezi klientem a manažerem klientského centra. Ten se vyjádřil k oběma reklamacím a neshledal je jako oprávněné. Klient se sám obrátil na COI, kde byla využita možnost mimosoudního řešení spotřebitelského sporu (ADR). Ve lhůtě 90 dní nedošlo mezi stranami k uzavření dohody o předmětu sporu. Muž se následně obrátil na ministerstvo obchodu, kde dostal kontakt na Poradnu a doporučili, aby na pilu nechal udělat znalecký posudek.

Zakázka:

Mám ještě nějaké možnosti jak se bránit zamítnutým reklamacím?

Možnosti řešení:

Se znaleckým posudkem může spotřebitel rozporovat zamítnutí reklamace a požadovat úhradu za znalecký posudek po prodejci. Poradce vyhledal kontakty na soudní znalce, které může klient oslovit. Pokud bude prodejce stále trvat na zamítnutí reklamace, může se spotřebitel vzhledem k ukončenému ADR čoi obrátit na soud se žalobou na vrácení kupní ceny. Před podáním žaloby je možné ještě využít předžalobní výzvu, která slouží jako poslední varování před žalobou. Výhoda spočívá v tom, že je možné ji učinit, aniž je nutné podávat žalobu, platit soudní poplatek a riskovat hrazení nákladů sporu protistraně.

Zpětná vazba: Klient oslovil soudního znalce kvůli posudku. Bylo mu sděleno, že při hodnotě pily 2500 Kč, by se posudek nevyplatil a znalec poukázal i na špatné zkušenosti s danou firmou. Klient se tedy rozhodl spolu s poradcem sepsat předžalobní výzvu a poděkoval Poradně za podporu a snahu v řešení jeho problému.

Citované zdroje: Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: smlouva o životním pojištění, odstoupení do smlouvy, obchodní podmínky, ukončení pracovního poměru

Výchozí situace, popis problému:

Klientka pracuje ve velké společnosti, zaměstnavatel jí přispívá na životní pojištění. Původně celou měsíční splátku pojištění hradil zaměstnavatel, před několika měsíci se podmínky smlouvy změnila tak, že zaměstnavatel má přispívat 650,-Kč a zaměstnanec 100,-Kč. Nyní zaměstnavatel oznámil, že z důvodu poklesu zakázek na 3 měsíce přestane zaměstnancům na pojištění přispívat proto, aby nemusel propouštět zaměstnance. Klientka se ale domnívá, že propouštění zaměstnanců stejně v září nastane a očekává výpověď. Klientka by nejraději pojistnou smlouvu zrušila, stejně si jí sama nevybrala, byl to pouze bonus od zaměstnavatele. Klientka uvádí, že se zaměstnavatelem nemá uzavřenou žádnou smlouvu, ze které by vyplývalo, že jí bude zaměstnavatel na pojištění přispívat za nějakých konkrétních okolností.

Zakázka:

Mám povinnost platit celou měsíční částku na pojištění namísto zaměstnavatele? Mohu pojistnou smlouvu bezplatně ukončit, aniž bych musela něco vracet zaměstnavateli?

Možnosti řešení:

Přímo ze smlouvy vyplývá, že se jedná o životní pojištění NN Blue, kdy nastavené pojistné činí 750,-Kč, příspěvek zaměstnavatele 650,-Kč. Uvedená hodnota pojistného je včetně příspěvku zaměstnavatele. V případě, že zaměstnavatel neuhradí příspěvek, bude pojistitel požadovat úhradu pojistného po pojistníkovi. Z toho vyplývá, že klientka má skutečně povinnost ve chvíli, kdy zaměstnavatel nebude příspěvek hradit, toto pojistné zaplatit. Měla by tedy platit 750,-Kč.

Z obchodních podmínek vyplývá, že je možné ukončení smlouvy dohodou nebo výpovědí ze strany klientky, obchodní podmínky se odvolávají na znění občanského zákoníku. Výpověď ze strany klientky je možná podle § 2807:

Je-li pojištění ujednáno s běžným pojistným, zaniká pojištění na základě výpovědi pojistitele nebo pojistníka ke konci pojistného období; je-li však výpověď doručena druhé straně později než šest týdnů přede dnem, ve kterém uplyne pojistné období, zaniká pojištění ke konci následujícího pojistného období. Vypoví-li pojistitel životní pojištění, nepřihlíží se k výpovědi.

V případě klientky je období vždy konec měsíce, lhůta pro podání výpovědi je nejméně 6 týdnů před tím, např. konec lhůty pátek 31.7.2020, výpověď se musí podat nejdéle v pátek 19.6.2020.

Výpověď je možné podat volně psanou formou, kde musí být uvedeno číslo smlouvy, jméno pojištěnce, rodné číslo, adresa, že žádá o ukončení smlouvy a pokud dostane vyplacené odkupné, na jaký účet má být vyplaceno. Je možné i využít formuláře pojišťovny dostupného na webových stránkách pojišťovny.

Vůči zaměstnavateli nemá klientka žádnou povinnost jeho příspěvek vrátet.

Zpětná vazba: Klientka se rozhodla pojistnou smlouvu ukončit, přestože ví, že předčasné ukončení smlouvy je pro ní finančně nevýhodné.

Citované zdroje: občanský zákoník, obchodní podmínky konkrétní smlouvy