

Kazuistika č. 1/2020 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Odebrání zboží za původní cenu

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) byla žena asi středního věku, která telefonicky kontaktovala OP jelikož ji prodejce vyzval k převzetí objednaného zboží nebo k uhrazení nákladů spojených s nepřevzetím zásilky.

Popis situace/konzultace č. 1:

Dne 15. 4. 2020 US kontaktovala telefonicky Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP), s tím, že si objednala zboží přes internet za určitou cenu a při jeho dodání byla cena jiná, vyšší. US zboží odmítla převzít a uhradit načež ji prodejce vyzval, aby zboží odebrala za zvýšenou cenu, nebo uhradila náklady spojené s nepřevzetím zásilky tj. balné a dopravu.

Popis problému, zakázka č. 1:

„Je prodejce v právu?“

Intervence č. 1:

Poradkyně vysvětlila US, že pokud prodejce potvrdí (přijme) objednávku za určitou cenu, kterou deklaroval na svých stránkách i v potvrzení objednávky, nemá právo po spotřebiteli požadovat uhrazení vyšší ceny z důvodu jeho zdražení. Pokud došlo k navýšení ceny, měl prodejce spotřebitele, tedy US, informovat s dotazem, zda je ochoten objednané zboží odebrat za cenu vyšší či od kupní smlouvy odstoupit. Jelikož tak neučinil, US nemá povinnost odebrat zboží a nemá ani povinnost hradit náklady spojené s nepřevzetím zásilky, které vznikly prodejci.

Popis problému, zakázka č. 2:

„Jak se mohu bránit. Prodejce vyhrožuje soudní sporem v případě, že zboží neodeberu nebo neuhradím náklady spojené s nepřevzetím zásilky.“

Intervence č. 2:

Poradkyně doporučila US, aby písemně (kopii ponechat, zaslat doporučeně) sdělila prodejci, že zboží přijme pouze v případě, že bude za sjednanou cenu, která byla deklarována na internetu a potvrzena při přijetí objednávky a jejím potvrzení. V opačném případě odstupuje od smlouvy a rozhodně nebude hradit náklady spojené s nepřevzetím zásilky, jelikož ze strany prodejce nebyla dodržena sjednaná cena, US nebyla upozorněna na navýšení ceny a prodejce si ani neověřil, zda za zvýšenou cenu hodlá US zboží odebrat. Jedná se tedy o pochybení ze strany prodejce nikoli US. Dále bylo US doporučeno, aby v dopise upozornila prodejce, že pokud bude nadále trvat na svých požadavcích, US podá podnět na ČOI.

Závěrem konzultace doporučeno US vždy na jakýkoli podnět reagovat písemně, kopie ponechávat a zasílat reakce doporučeně a byla nabídnuta pomoc v případě potřeby.

Možnosti řešení:

- Písemně zaslat své stanovisko k danému problému prodejci

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI (z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

Kazuistika č. 2/2020 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy a vrácení kupní ceny

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) žena 50 let, která osobně kontaktovala OP opakovaně. US zakoupila přes internet u společnosti Dobré stroje s.r.o., jako dárek manželovi k 60. narozeninám, dne 10. 6. 2020 dlabací stroj TSM 26S od výrobce Holzmann. Prodejce stroj řádně dodal, nicméně se špatným podstavcem, který byl určen na jiný dlabací stroj TSM 26 tj. nebylo možné stroj upevnit k podstavci a vyzkoušet jeho funkčnost.

Popis situace/konzultace č. 1: Dne 27. 8. 2020 US kontaktovala poprvé osobně Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP) s tím, že 17. 6. 2020 uplatnila řádně reklamaci dle pokynu uvedených ve VOP. Prodejce po potvrzení od výrobce oprávněnost reklamace uznal. Reklamace však do 27. 8. 2020 nebyla vyřízena, pouze byl odvezen špatný podstavec dne 13. 7. 2020, tedy těsně před vypršením 30 denní lhůty na vyřízení reklamace a to po urgenci ze strany kupující, tedy US.

Popis problému, zakázka č. 1:

„Měla jsem trpělivost i vzhledem k situaci s COVID-19, jenže kdybych se nezajímala já, jak se reklamace vyřizuje, tak by ani neměli potřebu se mnou komunikovat. Na mé urgence a dotazy, kdy vše bude vyřízeno bylo reagováno vždy omluvou, nebo tím, že prodejce nereaguje a dokonce mi bylo prodejcem sděleno, že výrobce nám již skříňku dodal s tím, že požádal o potvrzení této informace, která byla nepravdivá. Nakonec jsem jim napsala, že porušili zákonem dané povinnosti spojené s řádným vyřízením reklamace a pokud vše nebude vyřízeno do 28. 8. 2020, odstoupím od smlouvy. Jenže i přesto, že jsem se snažila na internetu vyhledat svá práva spotřebitele, ale nejsem si jista, zda to vnímám dobře, že reklamace měla být vyřízena kompletně do 30 dnů, nebo tím, že byl odvezen podstavec je reklamce řešena a neplatí daná lhůta? Tím pádem si nejsem jista, zda mohu odstoupit od smlouvy a hlavně jak to mám udělat? Jedná se o dost peněz. Vzala jsem s sebou konverzaci, kterou jsme s prodejcem vedli přes email.“

Intervence č. 1: Poradkyně si prostudovala nejen konverzaci mezi US a prodejcem, ale i VOP prodejce, které vyhledala na internetu. Následně bylo US vysvětleno znění § 19 zákona na ochranu spotřebitele tj. vyřízení reklamce zahrnuje jak rozhodnutí o reklamaci v případě US, tedy přijetí reklamace, tak sjednání nápravy. Ve spojitosti s ustanoveními občanského zákoníku bez zbytečných odkladů nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamce, pokud se prodávající nedohodne s kupujícím na jiné lhůtě. Prodejce jakožto silnější strana má povinnost informovat kupujícího o všech skutečnostech a krocích, které směřují k nápravě, tedy vyřízení reklamce popř. nabídnout možnosti řešení. V případě US tedy prodejce pochybil, když nekomunikoval, nebo nenavrhl, vzhledem k okolnostem, prodloužení lhůty na vyřízení reklamace popř. nenabídl možnost vrácení zboží a následně kupní ceny US. Skutečnost, že byla odvezena skříňka tuto lhůtu nijak neprodlužuje. Prodejce porušil svým přístupem zákonné ustanovení a tím se dopustil nejen podstatného porušení smlouvy, ale i přestupku který může být sankcionován pokutou do 3.000.000 Kč (§24 odst.7, písm. x) a odst. 17, písm. d) z.č.634/1992). Poradkyně ujistila US, že je tedy v právu pokud chce odstoupit od smlouvy podle § 2002 občanského zákoníku (bylo vysvětleno znění). US postupovala zcela korektně a dle zákonných nařízení pokud přes marné urgence z její strany upozornila prodejce na to, že odstoupí od smlouvy pro hrubé porušení smlouvy pokud reklamce nebude vyřízena do 28. 8.2020 a případně věc bude řešit s ČOI nebo soudní cestou. Lhůta na vyřízení reklamace začala běžet v den zaslání reklamačního listu vč. fotodokumentace max. by se mohla protáhnout o 1, 2 dny, které prodejce měl na potvrzení oprávněnosti reklamace od výrobce. Poradkyně tedy s US podrobně probrala pokyny prodejce dle VOP týkající se odstoupení od smlouvy a vrácení vzájemného plnění s tím, že stroj bude zabalen do původního obalu, který sice není součástí zboží, ale je výhodou, že ho US doma má. Zabalení bude zdokumentováno a společně s odstoupením od smlouvy

zasláno na uvedenou emailovou adresu. Rovněž poradkyně poskytla US vzor odstoupení, vysvětlila náležitosti a obsah. Vzhledem k okolnostem a malé naději US, že by ještě během následného dne mohl prodejce reklamaci vyřešit, tedy dodat podstavec, byla předběžně dohodnuta na 31.8.2020 následná konzultace zaměřená na kontrolu sepsaného odstoupení.

Popis situace/konzultace č. 2:

Následný den tedy 27.8.2020 volala US do OP, potvrdila termín konzultace.

Popis problému, zakázka č. 2:

„V pondělí přijdu, doposud se nikdo neozval a asi ani neozve, jelikož jsem zjistila na jejich webových stránkách, že je opět reklamační oddělení uzavřené, mají dovolenou. Mám toho opravdu dost. Budete tak hodná a překontrolujete mi sepsané odstoupení?“

Intervence č. 2:

Poradkyně ujistila US, že odstoupení zkontroluje a potvrdila termín konzultace.

Popis situace/konzultace č. 3:

US se dne 31.8.2020 dostavila na konzultaci dle dohody.

Popis problému, zakázka č. 3:

„Jsem zvědavá, co mi řeknete na sepsané odstoupení. Přiznám se, že to byla dřina, jelikož jsem plná emocí, vzteku a mám strach, zda vůbec dostaneme peníze zpět.“

Intervence č. 3:

Poradkyně si sepsané odstoupení od smlouvy přečetla (bylo opravdu emotivní) a pak po vzájemné dohodě pod vedením poradkyně US sepsala na PC nové odstoupení od smlouvy, které ji bylo vytištěno, po podpisu US bylo naskenováno, převedeno do formátu PDF a zasláno na email US, aby mohla dle VOP společnosti zaslat společně Odstoupení s požadovanými přílohami (faktura, reklamační list).

Popis situace/konzultace č. 4:

Dne 1.9.2020 volala US, že tedy bylo odesláno odstoupení od smlouvy s upozorněním na to, že tedy pokud nebude odstoupení akceptováno bude se US obracet na ČOI.

Popis problému, zakázka č. 4:

„Nebudu raději moc komentovat reakci, ale email začínal dotazem proč jim vyhrožují, když oni mi tedy odstoupení uznají a nad rámec mi vezmou i dlabáky, které byly objednány společně se strojem. Tak jsem pánovi napsala, že odstupuji od celé smlouvy pro hrubé porušení z jejich strany a logicky na co by mi byly vrtáky, když nebudu mít dlabací stroj? No, ale volám hlavně proto, že jsem sice dostala pokyny, jak mám postupovat při vracení stroje, ale obávám se, aby si něco nevymysleli a netvrdili, že byl stroj od nás poškozen.“

Intervence č. 4:

Poradkyně požádala US o přečtení pokynů. Na základě inf. se pak poradkyně dohodla s US, že manžel stroj a pak každou fázi balení stroje do původního obalu nafotí vč. celkového zabalení. Mohou prázdná místa v bedně vyplnit bublinkovou fólií pokud ji doma mají i přesto, že stroj tak zabalen nebyl a dlabáky připevní izolepou na pracovní desku stroje (původně byla v podstavci, který již US nemá). Foto pak zašlou dle pokynů prodejci a po schválení zabalení vyčkají dalších pokynů týkajících se odvozu. Poradkyně doporučila, aby US ještě jednou v emailu upozornila na to, že stroj je zabalen tak, jak ho dodal prodejce a nikdy nebyl použit.

Možnosti řešení:

- Písemné odstoupení od smlouvy dle pokynů v VOP prodejce

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI (z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

Zpětná vazba ze dne 17. 9. 2020: US po telefonu sdělila, že stroj byl odvezen dne 3. 9. 2020 a dnes zjistila, že má na svém účtu vrácené peníze.

Zpětná vazba ze dne 25. 9. 2020: US telefonicky sdělila poradkyni, že týž den, jak obdržela peníze, objednal stejný stroj Holzmann u jiné společnosti. Před objednávkou však chtěla ujištění, že podstavec pod stroj je správný a vysvětlila prodejci, proč to chce. Prodejce následně

US ujistil, že je vše v pořádku, stroj následný den dodal, ovšem dne 21. 9. 2020 US musela opět řešit reklamaci pro stejný problém, tj. skříňka byla opět k jinému dlabacímu stroji (z obalu na krabici bylo patrné, že byly ručně přepisovány údaje). Nicméně prodejce společnosti Karas s.r.o. měl úplně jiný přístup, tedy její pracovník komunikoval velice aktivně jak s US, tak i s výrobcem a během 3 dnů nabídl možnost řešení (buď vrácení skříňky a čekání na dodání nové, nebo sleva 2500 Kč, nebo vrácení stroje prodejci a peněz US). Manžel US zvolil slevu, kterou obratem zaslaly na účet US s ujištěním, že úprava podstavce či upevnění stroje na jiný podstavec, neovlivní záruční dobu.

Zpracovala dne 15.10. 2020 Bc. Pavla Brodinová, DiS ZA 218/2020

Kazuistika č. 3/2020 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy a výzva k vrácení uhrazené částky, podnět k prošetření na Ministerstvo spravedlnosti ČR

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) mladý muž 29 let, který osobně kontaktoval Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP) po intervenci rodičů, kteří řešili nezávisle jeho problémy s dluhy. Pro US byla prioritou nejprve finanční poradenství a následně oddlužení, jelikož mu hrozil úpadek. US však na nátlak matky, i když věděla, že OP poskytuje pomoc jakožto akreditovaná osoba s oddlužením zdarma, kontaktoval finanční poradkyni v Děčíně, která mu za úplatu 3000 Kč slíbila pomoc s oddlužením. Její přístup se však US nezdál a kontaktoval tedy opět OP. Poradkyně, mimo jiné poskytnuté služby, upozornila US na skutečnost, že paní Hana Schejbalová (dále jen paní S), která má sice podle živnostenského zákona uvedeny služby „Poradenské a konzultační činnosti, zpracování odborných studií a posudků“, není podle insolvenčního zákona osobou, která je oprávněna za úplatu či zdarma sepisovat a podávat insolvenční návrhy spojené s návrhy na povolení oddlužení. Rovněž nesmí ani tyto služby zprostředkovávat s tím, že by tedy měl US požadovat uhrazené peníze za nabízené služby zpět popř. podat podnět na Ministerstvo spravedlnosti.

Popis situace/konzultace č. 1: Dne se 7. 9. 2020 US v telefonním rozhovoru sdělil poradkyni, že měla pravdu. Paní S potvrdila US, že není osobou, která může služby, které požadoval, poskytovat, uhrazenou částku mu vrátit, ale poníží ji za již poskytnuté poradenství. US se toto jednání nelíbilo a chtěl tuto záležitost řešit.

Popis problému, zakázka č. 1:

„Jsem rád, že mi pomáháte. Mohla byste mi poradit, jak mám postupovat vůči paní S, aby mi vrátila celou částku 3000 Kč? Byl jsem u ní 5 minut, ofotila si občanský průkaz. Sdělila mi, že nesmím minimálně 3 měsíce nikomu nic splácet a bylo dohodnuto, co si mám nachystat za podklady, nic víc. Ona mi tvrdila, že mi poskytla finanční poradenství a tím pádem má právo na nějakou částku z uhrazených peněz s tím, že zbývající částku mi poukáže obratem složenkou zpět, ale to se ještě nestalo. Bohužel mám jen pokladní lístek, žádnou smlouvu.“

Intervence č. 1: Poradkyně tedy doporučila US, aby od ústně uzavřené smlouvy odstoupil písemně (kopii ponechat a zaslat doporučeně) pro neplatnost. V odstoupení zrekapituloval průběh 5 minutové konzultace. Upozornil paní S na to, že od počátku ji bylo známé, že US požaduje služby spojené s oddlužením, tedy sepsání a podání insolvenčního návrhu spojeného s návrhem na povolení oddlužení vč. povinných příloh a i když věděla, že nesmí podle § 390a IZ tyto služby poskytovat a ani je zprostředkovat, vyinkasovala si dopředu za tyto služby 3000 Kč. Navíc záměrně US uvedla v omyl, který ještě utvrdila poskytnutými informacemi a doporučením, že nesmí dle IZ hradit minimálně 3 měsíce žádnému věřiteli a dohodou o tom, jaké podklady bude muset doložit k sepsu návrhu a tím porušila i zákon na ochranu spotřebitele. Z toho důvodu tedy US odstupuje od smlouvy, jelikož je neplatně uzavřená a požaduje neprodleně vrácení celé částky na jeho osobní účet s tím, že pokud se tak nestane, bude podán obratem podnět k prošetření, jak na Ministerstvo spravedlnosti ČR (dále jen MS ČR), které je dozorovým orgánem v oblasti IZ, tak i ČOI popř. na Živnostenský úřad (dále jen ŽÚ). Odstoupení datovat a podepsat. Poradkyně dále US vysvětlila i následný postup, pokud tedy paní S nebude reagovat a peníze nevrátí do určeného data tj. US může jako další krok zvolit mimosoudní řešení sporu, tedy podání podnětu na MS ČR, odbor insolvenčních a soudních znalců, ČOI popř. na příslušný ŽÚ. Posledním krokem by pak bylo občansko-soudní řízení, tedy podání žaloby. US byla nabídnuta pomoc dle potřeby vč. pomoci se sepsáním podnětu, pokud si US nebude vědět rady.

Popis situace/konzultace č. 2: Dne se 30. 9. 2020 US v telefonním rozhovoru sdělil poradkyni, že paní S mu peníze stále neposlala a nemůže se jí již ani dovolat.

Popis problému, zakázka č.2 :

„Peníze mi neposlala, na email nereagovala a teď mi ani nezvedá telefon. Jak postupovat dál?“

Intervence č. 2: Poradkyně doporučila US, aby ještě jednou a to písemnou formou, doporučeně vyzval paní S k vrácení 3000 Kč. Ve výzvě ji upozornil na to, že vzhledem k tomu, že doposud peníze nevrátila, nezvedá telefon a nereaguje na email je tato výzva posledním vstřícným krokem US před podáním podnětu na příslušné úřady, kde jí hrozí sankce a to konkrétně v případě podání podnětu na MS ČR podle § 418k IZ až do výše 5.000.000 Kč s tím, že je rozhodnut věc řešit i soudní cestou, tedy žalobou na vydání bezdůvodného obohacení. US byl poradkyní upozorněn, že v případě občansko-soudního řízení samozřejmě jako dobrý podpůrný argument mohou sloužit rozhodnutí úřadů o podnětech, které US podá. Poradkyně na žádost US zaslala emailem vzor podnětu k řízení o prošetření porušení insolvenčního zákona § 390a, ve kterém US rovněž vysvětlila náležitosti, obsah i důkazy (např. kopie příjmového dokladu, kopie odstoupení od smlouvy a výzvy k vrácení uhrazené částky) a nabídla případnou kontrolu.

Možnosti řešení:

- Písemné odstoupení od smlouvy pro její neplatnost s výzvou na vrácení uhrazené částky za služby.
- Podání podnětu na MS ČR odbor insolvenčních a soudních znalců, ČOI popř. ŽÚ.
- Řešení sporu v občansko-soudním řízení podáním žaloby na vydání bezdůvodného obohacení.

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI (z.č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, z.č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, z.č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník) + vzor

Zpracovala dne 27. 10. 2020 Bc. Pavla Brodinová, DiS ZA 222/2020