

Kazuistika č.1.

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva uzavřená s podnikatelem prostřednictvím komunikace na dálku, přeprava věci, odstoupení od smlouvy, reklamace zboží, náhrada škody, práva a povinnosti z uzavřené smlouvy, vymáhání práv spotřebitele, práva z vdaného plnění

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) si koupil přes internet nárazník na auto, nechal poslat nárazník z ojetého vozu přepravní společností. Bohužel tento nárazník dorazil prasklý na dvou místech. Přepravní společnost reklamaci neuznala. Prodávající se svědky tvrdí že byl netknutý. US by potřeboval vědět po kom se má domáhat řešení situace, když prodejce to svádí na přepravce a přepravce tvrdí, že nejde o chybu na jeho straně.

Popis problému – zakázka:

US se na nás obrátil ohledně prasklého nárazníku z ojetého vozu. Reklamoval nárazník jak u prodejce tak u přepravce. Oba tvrdí, že chyba není na jejich straně, žádný z nich neuznává, že by pochybil. Prodejce má navíc dva svědky, že byl nárazník v pořádku. US požaduje odstoupení od smlouvy, vrácení kupní ceny a dále proplacení nákladů za přepravu.

Intervence / možnosti řešení:

US byly předány informace stran práva z vadného plnění dle občanského zákoníku a informace o přepravě věci. Vzhledem k tomu, že z emailového dotazu nebylo zcela zřejmé kdo zajišťoval přepravu, tedy zda prodávající nebo sám kupující, byly US sděleny možnosti uplatnění svých práv pro obě varianty.

Pokud by si přepravu zboží zajišťoval sám US, pak by požadoval náhradu od přepravce. Sděleny možnosti jak postupovat při uplatnění náhrady škody při přepravě věci - emailem, lépe písemně tzv. pokud možno doporučenou výzvou k narovnání. Popsány možné body, které by mohly ve sdělení zaznít. Dále sdělen postup v případě, že přepravce nebude chtít škodu nahradit ani po písemné urgenci. Tzn. popsány možnosti soudního vymáhání s poukazem na příslušná ustanovení OZ (Domáhat se náhrady škody podle zákona je možné do 6 měsíců od převzetí zboží.). U byly popsány obecné zákonitosti soudního řízení, soudních poplatků atd.

Pro případ, že byla přeprava zajištěna prodávajícím, sděleny možnosti jak reklamovat reklamovat zboží u prodejce, upozornit na to přepravce. V případě zajištění přepravy prodejcem by pak platila další ustanovení Oz o možnosti reklamovat zakoupené zboží, možnost od smlouvy např. odstoupit, požadovat výměnu zboží včetně vrácení nákladů za přepravu apod.

US byly tedy předány info k oběma variantám, jak lze postupovat s poukazem na příslušná ustanovení občanského zákoníku. V neposlední řadě byly U předány kontakty na poradny SOS a Dtest, kde může situaci konzultovat případně využít možnosti zveřejnění situace na www.vasestiznosti.cz a na ČOI.

Prognóza:

US poslal dotaz emailem, vzhledem k tomu, že neznáme podrobnosti o tom, kdo si přepravu zajistil, tedy zda sám kupující a nebo prodávající nelze se jasně vyjádřit k tomu, do jaké míry se spotřebiteli podaří domoci svého práva. V případě, že by přepravu zajišťoval prodávající, vnímáme situaci do jisté míry jako výhodnější pro US, jelikož za přepravu odpovídá prodávající a ten musí prokázat na čí straně je závada, US má právo reklamovat zboží, prodávající musí reklamaci přijmout a do 30 dnů ji vyřídit, respektive US má nárok odstoupit od smlouvy do 14 dnů, smlouva byla uzavřena distančním způsobem. Pokud by však přepravu zajišťoval sám kupující nese důkazní břemeno, kdy by musel dokázat, že přepravce způsobil škodu, což je obtížnější varianta, pokud přepravce bude trvat na tom, že přepravou nemohlo k poškození dojít.

Zpětná vazba:

US zaslal emailem, dotaz byl položen obecně, odpověď byla poskytnuta na všechny varianty, které mohly v situaci klienta nastat. Vzhledem k tomu, že US nereagoval s doplňujícími dotazy, máme za to, že pro něj byla odpověď užitečná a v lepším případě dokázal na jejím základě situaci vyřešit ke svému užitku. US obdržel kontakty na další instituce, kde lze podobou situaci konzultovat.

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Kazuistika č.2.

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: nouzový stav, smluvní vztahy, vymáhání práva spotřebitele,

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US), zaplatila dceři za školičku baletu za první pololetí a z kurzovního, bohužel nic moc nevyčerpala. US chce vrátit peníze za tu část kurzu, který nemohla dcera absolvovat.

Popis problému – zakázka:

US dceři zaplatila školičku baletu, dcera tam bylo za celé pololetí asi jen jen 4 hodiny. Díky nouzovým opatřením v souvislosti s Covidem, nemohla se osobní účast dětí na kurzu uskutečnit. Lektorka nabídla kurzy po videu. Video bylo asi na 10 minut z celkové 60 minutové dotace jedné lekce, kvalita hrozná a dítě to vůbec nebavilo, jak sama U uvedla. Na videu byly jen ukázky toho co si mají děti nacvičovat, nebylo to vůbec motivující, žádné návaznosti na další hodiny. Dle US pro malé děti naprostá ztráta času U požadovala vrácení poměrné částky peněz za neuskutečněný kurz. Bylo jí sděleno, že to není chyba kurzu, ale nařízeného nouzového stavu, za který nemůže ani lektorka. Vedoucí nakonec US nabídla snížení kurzovního na další pololetí. U si rozhodně platit druhé pololetí nechce, je zklamaná z přístupu a trvá nadále na vrácení poměrné částky peněz. Chce tedy vědět jak má postupovat.

Intervence / možnosti řešení:

US bylo navrženo ještě se pokusit o smírné řešení, pokusit se vyzvat ještě jednou, nejlépe písemně, popřípadě emailem vedoucí kroužku k vrácení části peněz, přesně specifikovat o jakou částku US jde, dále navrhnout lhůtu, do kdy chce peníze a kam mají být zaslány. Poslat to jako jistou formu předžalobní výzvy, ovšem s přístupem na zachování dobrých vztahů. Pokud ani tak nebude možné se dohodnout, lze se o částku kurzovního soudit. US navrženo obrátiti se na Dtest a případně využít portál vaše stížnosti, dále na SOS, byly předány kontakty.

U bylo navrženo pokusit se sdělit své důvody, proč už si nepřeje přihlásit dítě a může např. apelovat na dobré vztahy a pověst kurzu, apod.

Prognóza:

Pokud se podaří US v dobrém formulovat písemnou žádost o vrácení části kurzovného s poukazem na dobré jméno organizace a vysvětlí důvody proč už nadále nehodlá dceru do kurzu posílat, mohlo by se jí podařit získat peníze zpět. Faktem je, že pokud náhradní kurz online neměl takové parametry jako kurz osobní, mohl by k tomu být ze strany organizace přihlédnuto.

Zpětná vazba:

US byla na osobní konzultaci, konzultaci zhodnotila jako přínosnou a pokusí se uskutečnit navrhované kroky. Za informace a rady poděkovala.

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
 - 2) smluvní a obchodní podmínky organizace
-

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 nezaplatil 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 mohou 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

Kazuistika č.3
Občanská poradna Brno, Anenská 10
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: stížnost, reklamace, zásilka

Výchozí situace:

Na poradnu se prostřednictvím emailové komunikace obrátil uživatel (U), který do Velké Británie zasilal zásilku, kterou podával na pobočce České pošty. Podání zásilky uhradil. U zjistil, že zásilka byla nedoručena a považují ji za ztracenou, což mu i potvrdila společnost Royal Mail VB. U podal před 3 měsíci reklamaci na pobočce České pošty. U uvádí, že reklamace nebyla vyřízena, na jakékoliv podněty, dotazy česká pošta nereaguje, nekomunikuje. U také kontaktoval ředitele České pošty, ovšem zatím bez výsledku. U uvádí, že dle vyjádření společnosti Royal Mail je nutné, aby Česká pošta vyplnila formulář, který by byla U přiznána kompenzace za ztracenou zásilku, neví, jak se toho domoci. U více bližších informací k situaci neuvedl, zvažuje podání žaloby proti řediteli České pošty nebo se obrátit na státního zástupce v dané lokalitě.

Popis problému – zakázka:

U chce informace, jak má dále postupovat, aby se domohl nároku na náhradu a zvažuje podání stížnosti na Českou poštu, kam se může obrátit.

Intervence / možnosti řešení:

U zaslány informace z §6a odst.1 zákona o poštovních službách č. 29/2000 Sb., navrženo podat námitku u Českého telekomunikačního úřadu, který je povinen prověřit výsledek reklamačního řízení a je oprávněn přiznat náhradu škody a vydat rozhodnutí, které bude závazné pro obě strany sporu. U informován o lhůtě k podání námitky do 1 měsíce od doručení rozhodnutí nebo od marného uplynutí reklamační lhůty, pak právo na uplatnění námitky zaniká. U upozorněn, že lhůta pro podání námitky zřejmě vypršela, ovšem navrženo zkusit se dotazovat u Českého telekomunikačního úřadu, zda lhůta není delší s ohledem na zahraniční zásilku. Strany sporu také mohou v průběhu řízení o námitce uzavřít smír. U byl zaslán internetový odkaz na stažení vzoru námitky a postup jejího podání, přímo ze stránek Českého telekomunikačního úřadu.

Také U obdržel kontakt na Poštovního ombudsmana, na kterého se může obrátit se stížností v případě nesouhlasu s postupem a vyřízením reklamace České pošty. U vysvětleny kompetence Poštovního ombudsmana. Opět byl zaslán přímý odkaz na postup při podání stížnosti k Poštovnímu ombudsmanovi.

Také byl u informován o možnosti podat žalobu o náhradu škody k soudu. Nárok na náhradu škody je upraven ustanoveními 2566-2571 Občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., příslušná ustanovení zaslána. U upozorněn na to, aby úspěšnost podané žaloby konzultoval s právníkem, což s ohledem na kompetence poradny nejsme schopni posoudit. U navrženo před samotným podáním žaloby zaslat předžalobní upomínku, vysvětleno, co by mělo být jejím obsahem a její souvislost s přiznáním náhrady nákladů soudního řízení dle §142a Občanského soudního řádu č.99/1963 Sb. Vzor předžalobní upomínky zaslán.

U upozorněn, že náhrada škody z nevyřízené reklamace je občanskoprávním sporem, nikoliv trestným činem, není to tedy v kompetenci policie a státního zastupitelství. U dále odkázán na poradny, které se specializují na spotřebitelské poradenství.

Prognóza:

Pokud by Český telekomunikační úřad přijal námitku jako opodstatněnou a podanou včas je možné, že z pozice dozorového orgánu na výkonem zákona o poštovních službách by mohla být náhrada škody na základě rozhodnutí ČTU přiznána a Českou poštou vyplacena. Také podání podnětu k Poštovnímu ombudsmanovi by mohlo vést k prošetření reklamace a přiznání nároku. Podání žaloby se jeví až jako krajní možnost.

Zpětná vazba:

Zpětnou vazbu jsme od U neobdrželi, U nás v dané věci dále nekontaktoval.

Citované zdroje:

Zákon o poštovních službách č.29/2000 Sb.

Občanský zákoník č.89/2012 Sb.

Občanský soudní řád č.99/1963 Sb.
