

Občanská poradna Rumburk

Kazuistika č. 1/2021 k projektu Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Úhrada poplatku za poskytnuté služby od Německé společnosti poskytující seznamovací služby přes internet

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) byl muž 30 let z Rumburku. US je osobou s omezenými sociálními dovednostmi. Pracuje na částečný úvazek a je poživatелеm dávek jako invalida I. stupně. Od Německého poskytovatele internetové seznamky dostal výzvu k uhrazení dlužných 58 Eur za poskytnuté služby. US neumí německy, obsah písemnosti mu přeložil syn přítelkyně.

Popis situace/konzultace:

Dne 2. 2. 2021 US osobně kontaktoval Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP), s tím, že se na oněch stránkách ke konci roku 2020 jen registroval, ale žádné služby nevyužil, přesto po něm požadují úhradu 58 Eur, které nemá a rozhodně je nechce hradit. US byl navíc přesvědčen, že mu byly touto společností zcizeny a zneužity jeho osobní údaje.

Popis problému, zakázka:

„Já se jen registroval a oni mi ukradli data a přitom jsem nic nechtěl. Pomůžete mi nebo alespoň poradíte, kdo by mi mohl pomoci?“

Intervence:

Poradkyně US, poskytla informace o poskytované službě s tím, že bohužel neumí německy a nemůže tedy zjistit a to ani za pomoci překladače, přesné znění obchodních podmínek provozovatele portálu poskytujícího seznamovací služby. Nejen v ČR, ale i v jiných státech EU jsou takové internetové stránky ve většině případů placené. Platí se za členství, které je tedy uzavřeno na dálku samotnou registrací. To, že US neumí německy, a nebyl si, tím pádem, schopen přečíst obchodní podmínky není chybou poskytovatele služeb. Jelikož k registraci došlo ke konci roku 2020, tím pádem uplynula 14ti denní lhůta na odstoupení od smlouvy uzavřené na dálku, doporučila poradkyně US vypovědět smlouvu podle obchodních podmínek, ale určitě nic nezkaží pokud bude vypovězení smlouvy písemné, nejlépe zasláné doporučeně na adresu provozovatele portálu. Dále poradkyně doporučila US obrátit se na Evropské spotřebitelské centrum (dále jen ECC), které bezplatně pomáhá spotřebitelům řešit spory s podnikateli z jiných zemí Evropské unie, Norska a Islandu a působí při České obchodní inspekci a s nimi řešit oprávněnost požadavku na úhradu 58 Eur. Poradkyně poskytla US kontakty na ECC (telefon, email). Upozornila US, že pokud se hned nedovolá pracovníci ECC ho sami během několika dnů telefonicky kontaktují. Rovněž US vysvětlila, jak postupovat v případě zaslání písemného dotazu a nabídla možnost pomoci nejen se sepsáním dotazu vč. popisu situace, ale i s převedením písemností do požadovaného formátu PDF. US poděkoval s tím, že mu pomůže syn přítelkyně.

Možnosti řešení:

- Vypovězení smlouvy, využití pomoci ECC

Citovaná literatura, zdroje:

Internet - <https://evrospkyspotrebitel.cz/>, ASPI (z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitel, z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

-

Zpracovala dne 1. 6. 2021 Bc. Pavla Brodinová, DiS

Kazuistika č. 2/2021 k projektu Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Dluh za telekomunikační služby

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) byla špatně slyšící starobní důchodkyně 71 let. US uzavřela, distančním způsobem, dne 23.2. 2019 smlouvu stran telekomunikačních služeb tarif S na 24 měsíců se společností T-Mobil. V té době bydlela v České Lípě a následně se opakovaně stěhovala. V současnosti bydlí v Rumburku.

Popis situace/konzultace:

Dne 16. 2. 2021 US osobně kontaktovala Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP), s tím, že již jednou uhradila upomínku společnosti T-Mobil ve výši 2.789,00 Kč za údajný dluh i přesto, že služby nevyužívala. Hned poté písemně vypověděla smlouvu dle pokynů, které jí sdělila po telefonu pracovnice operátora, s kterou problém s údajným dluhem řešila. US velice překvapilo a rozzlobilo to, že jí opět přišla písemnost (předžalobní výzva), ve které společnost M.B.A. Finance, s.r. požaduje úhradu dluhu za telekomunikační služby od T-Mobilu ve výši 2.584,67 Kč.

Popis problému, zakázka:

„Nechápala jsem, proč po mě chtěli poprvé zaplatit těch 2.789,00 Kč, když jsem ten tarif nevyužívala a proto jsem ho nemohla vyčerpat. Byl drahý a já neumím psát sms a tak jsem si koupila nový telefon, SIM kartu a kredit si dobijím. Přesto jsem jim to zaplatila a teď tohle? Zase po mě chtějí peníze i když jsem to už platila a chtějí ještě víc? Vždyť na mě vydělali dost a zase na mě pošlou vymahačskou firmu a vyhrožují soudem?. Smlouvu jsem vypověděla, jak mi řekla ta ženská po telefonu. Co si o sobě myslí?“

Intervence:

Poradkyně US, poskytla informace o poskytované službě vč. letáku. Prostudovala si písemnosti, které US měla s sebou (smlouvu, předžalobní výzvu, výpis z účtu, podací lístek) a podrobnější VOP vyhledané na webových stránkách operátora. Následně, po vzájemné dohodě zejména vzhledem k handicapu i schopnostem US a potřebě vyjasnit si situaci (US hovořila zmateně, informace nedávaly smysl), poradkyně kontaktovala nejprve společnost M.B.A Finance s.r.o. a následně i společnost T-mobil. Poté se snažila US vysvětlit:

1. Nevyčerpané služby se na další měsíc nepřevádí, a je jen na uživateli, zda je vyčerpá, nebo ne. US se smluvně zavázala měsíčně hradit na základě zaslaných vyúčtování minimálně dohodnutou paušální částku 416,00 Kč, nebo částku uvedenou ve vyúčtování. To, že vyúčtování nechodily, operátor popírá. Vyúčtování služeb byly sms zprávou zaslány vždy každý měsíc na číslo uvedené ve smlouvě vč. upomenutí o nezaplacení. Protože US používala novou SIM kartu, tedy měla jiné telefonní číslo a tu starou nepoužívala, nemohla tedy zaslané sms zprávy číst. Jelikož US nenahlásila změnu telefonního čísla a ani adresy, což je její povinnost uvedená ve smluvních podmínkách, i upomínky v písemné formě operátor zasílal na adresu v České Lípě tj. na adresu uvedenou ve smlouvě. Jelikož ani po urgencích nebyly vyúčtování uhrazeny, operátor využil smluvního ujednání a pozastavil poskytování služeb a to po dobu, než dojde k uhrazení pohledávky, kterou pro operátora M.B.A Finance s.r.o. začala

vymáhat. Tato společnost si opatřila současnou adresu US a na tu ji posla výzvu, na jejímž základě US dne 3. 9. 2020 uhradila dluh na paušálu ve výši 2.789,00 Kč. Od této úhrady operátor opět obnovil poskytování služeb. US tedy opět měla smluvní povinnost hradit měsíční paušál, což nečinila a tím pádem ji opět vznikl dluh a to ve výši 2.584,67 Kč, který opět dostala k vymáhání stejná společnost, která vymáhala první pohledávku. Tedy jednalo se o dvě různé pohledávky.

2. V telefonickém rozhovoru rovněž operátor potvrdil přijetí písemnosti, z které pouze vyplynulo to, že US chce ukončit smluvní vztah, tedy že si nepřeje prolongaci smlouvy. V písemnosti nebyla uvedena žádná zmínka o okamžitém ukončení ani nebyl uveden datum, ke kterému si přála US smlouvu ukončit. Operátor tedy vzal na vědomí požadavek US. Smlouva nebude prodloužena a zaniká ke dni 23. 2. 2021. Jelikož US měla pouze podací lístek od doporučené pošty ze dne 17. 9. 2020, poradkyně nemohla posoudit obsah výpovědi smlouvy a tím pádem ani to, zda se tvrzení operátora zakládají na pravdě.

Závěrem konzultace poradkyně tedy shrnula skutečnosti, tedy to, že US měla k dispozici smluvní ujednání a bohužel k porušení došlo z její strany a roly nehraje ani skutečnost, že smlouva není US podepsána, jelikož k jejímu uzavření došlo distančním způsobem, tedy postačil k tomu souhlas US vyjádření do telefonu. US přijde ještě jedno vyúčtování služeb v písemné podobě na adresu v Rumburku, kterou nahlásila poradkyně na základě poskytnutých informací od US a to za měsíc únor 2021. US byla tedy seznámena s možnostmi řešení:

1. uhradit dluh + únorové vyúčtování a následně požádat operátora o potvrzení, že smlouva je ukončena a závazky vyrovnány, nebo
2. využít možnosti podat podnět na ČTÚ, který rozhoduje spory týkající se poskytování elektronických komunikací, ale předtím raději ještě řádně uplatnit reklamaci,
3. vyčkat až samotný operátor dá věc k řešení ČTÚ a pak se vyjádřit k věci samé (bránit se).

Z nabídnutých možností řešení, si US vybrala první možnost s tím, že chce mít klid. Poradkyně nabídla US možnost pomoci se sepsáním žádosti o potvrzení vyrovnání, nebo pokud by si ještě rozmyslela řešení. US poděkovala a odešla.

Možnosti řešení:

1. uhradit dluh + únorové vyúčtování a následně požádat operátora o potvrzení, že smlouva je ukončena a závazky vyrovnány, nebo
2. využít možnosti podat podnět na ČTÚ, který rozhoduje spory týkající se poskytování elektronických komunikací, ale předtím raději ještě řádně uplatnit reklamaci,
3. vyčkat až samotný operátor dá věc k řešení ČTÚ a pak se vyjádřit k věci samé (bránit se).

Citovaná literatura, zdroje:

ASPI (z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z.č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele), internet, podklady od US

Zpracovala dne 2. 6. 2021 Bc. Pavla Brodinová, DiS

Kazuistika č. 3/2021 k projektu Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

faktura za vyúčtování elektřiny, nedodržení doporučeného postupu v případě přepisu odběrného místa

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) z Varnsdorfu se přestěhovala do jiného bytu. Dodavatel energií, společnost ČEZ a.s., zaslala konečnou fakturu, s kterou US nesouhlasí.

Popis situace/konzultace:

Dne 28. 5. 2021 US telefonicky kontaktovala Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP). Na základě prvotního popisu situace a dotazu se poradkyně nejprve domnívala, že US potřebuje vyřešit problém spojený s ročním vyúčtováním služeb spojených s ukončeným nájmu. Následným dotazováním však poradkyně zjistila, že US potřebuje řešit problém s konečnou fakturou za dobavu energií (elektřiny) ve výši 700 Kč. US se odstěhovala z bytu 28. 3. 2021. Do bytu se ihned nastěhoval nový nájemník, kterého US znala a s kterým se dopředu dohodla, že ona si ukončí svou smlouvu s ČEZem a nový nájemník, hned po nastěhování smlouvu se společností ČEZ a.s. uzavře. Nový nájemník však smlouvu na elektřinu uzavřel až za měsíc po nastěhování.

Popis problému, zakázka:

„Stav elektroměru ke dni odstěhování jsem jim s písemnou výpovědí poslala poštou, když jsem to nemohla řešit osobně v kontaktním místě v Rumburku, jelikož byli zavřeni kvůli COVID-19. Volala jsem tam a chtěla to s nimi řešit, jenže oni mi řekli, že jsou v právu, že sice mou výpověď dostali. Řešit to hned nemuseli a neřešili, čekali, až se nahlásí nebo zda se nahlásí nový odběratel a to, že se nahlásil až měsíc po mém odstěhování je můj problém a ne jejich. Jak je to možné? Chci se bránit. Já přeci nebudu platit elektřinu za někoho jiného. Navíc věděli, kolik jsem spotřebovala elektřiny.“

Intervence:

Poradkyně US, poskytla informace o poskytované službě. Vyhledala VOP ČEZ a.s. na internetu a snažila se US vysvětlit, že bohužel ČEZ je opravdu v právu. Podle smluvních podmínek pokud je ukončována smlouva na dobu neurčitou na dobavu energií (elektřiny) výpovědí, je zde 3 měsíční výpovědní doba, která začíná běžet od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi, než dojde k odpojení odběrného místa, tedy k demontování elektroměru. Pokud během této doby požádá někdo jiný o to, aby došlo k uzavření smlouvy na toto odběrné místo, tedy vyplní smlouvu o sdružených službách dobavy elektřiny, a doloží vztah k tomuto místu (nový nájemník doloží platnou nájemní smlouvu), dojde k přepisu odběrného místa na nového nájemníka do 3 dnů od podání žádosti. Za dobu od 1. 4. 2021 do 13. 5. 2021 (doba od počátku běhu výpovědní doby do dne přijetí nové smlouvy) má US povinnost uhradit spotřebovanou elektřinu společnosti ČEZ. a.s.. i přesto, že se liší s nahlášeným samoodečtem provedeným US. Správný postup který by zamezil problému US s fakturou měl být takový, že US měla podat žádost o ukončení smlouvy s tím, že zároveň měl nový nájemník vyplnit smlouvu o sdružených službách dobavy elektřiny s doložením nájemní

smlouvy. Vzájemně měl být vyplněn předávací protokol se stavem příslušného měřidla a dána plná moc k vyřízení tomu, kdo by věc vyřizoval. Následně měli být všechny dokumenty zaslány najednou a to na adresu ČEZ Prodej, a.s., nebo prostřednictvím webové aplikace. Záležitost šla řešit rovněž prostřednictvím bezplatné zákaznické linky 800 810 820.

US byla upozorněna na své právo uplatnit reklamaci (poštou na adrese ČEZ Prodej, a.s., Guldenerova 2577/19, 326 00 Plzeň, telefonicky přes bezplatnou zákaznickou linku, nebo prostřednictvím formuláře na webových, reklamace by měla být prošetřena a výsledek sdělen do 15 dnů od jejího doručení) i na právo rozporovat negativní výsledek reklamačního řízení prostřednictvím Ombudsmana ČEZ nebo podáním podnětu na ERÚ. Byla však také upozorněna, že nedodržení doporučeného postupu v případě přepisu odběrného místa je její pochybení, nikoli dodavatele energií a tudíž nejen v reklamačním řízení, ale i v následném postupu by byla neúspěšná.

Pokud by chtěla vymoci rozdíl ve vyúčtování mezi stavem odběrného místa od doby přijetí výpovědi u společnosti ČEZ do doby uzavření nové smlouvy o distribuci na dané distribuční místo, musela by tento rozdíl požadovat po novém nájemníkovi.

US poradkyní doporučeno neprodleně uhradit fakturu a příště se lépe informovat třeba i prostřednictvím OP, jak řádně ukončit jakýkoli smluvní vztah. US sice doporučením nebyla nadšena, ale po opakovaném vysvětlování kde udělala chybu a jak měla postupovat uznala, že poradkyně má pravdu, fakturu uhradí a rozhodně se nebude s novým nájemcem nějak dohadovat a handrkovat, jelikož by to nemělo smysl.

Možnosti řešení:

- uhrazení faktury
- možnost podání reklamace popř. využití práva věc řešit prostřednictvím Ombudsmana ČEZ nebo prostřednictvím ERÚ

Citovaná literatura, zdroje:

Internet - <https://www.cez.cz/cs/podpora/vsechny-clanky/obchodni-podminky-elektrina-59100>

<https://www.cez.cz/cs/podpora/vsechny-clanky/chci-prevest-existujici-smlouvu-na-dodavku-elektriny-59139>

ASPI (z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z. č. 458/2000 Sb., energetický zákon, z. č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele)

Zpracovala dne 2. 6. 2021 Bc. Pavla Brodinová, DiS