

Kazuistika č. 1

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamace zboží, zamítnutí reklamace, mimosoudní řešení sporu u ČOI

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Klient (60 let) si objednal přes internet automobilová světla. Zásilku zaplatil dobírkou a převzal od přepravní společnosti. Po rozbalení zjistil, že obě světla mají ulomené držáky. Kontaktoval prodejce, ten tvrdil, že chyba je na straně přepravní společnosti. Klient se tedy obrátil na přepravní společnost. Ta mu vystavila „Potvrzení dokládající stav doručeného balíku“. Klient donesl světla do autoservisu, při montáži mu automechanik sdělil, že světla jsou zcela nepoužitelná, protože jsou poškozená. Klient tedy znovu kontaktoval prodejce, telefonicky i e-mailem, zaslal fotografie poškozeného zboží. Prodejce po telefonu přislíbil, že bude situaci řešit, následně však prostřednictvím e-mailové komunikace svou odpovědnost odmítl s tvrzením, že světla odeslal v pořádku. Klient odeslal reklamaci opakovaně, vrátil prodejci poškozená světla, reklamace však byla zamítnuta. Prodejce v e-mailové zprávě napsal, že poškozená světla zašle klientovi zpět, k tomu však nedošlo. Reklamace nebyla vyřízena, tj. nedošlo k vrácení peněz, ani k výměně poškozeného zboží.

Popis problému – zakázka:

Pomoc s řešením sporu s prodávajícím po neúspěšné reklamaci.

Intervence:

Klient byl pečlivě vyslechnut, popsal podrobně proces jednání s prodávajícím, resp. průběh reklamace. Z rozhovoru vyplynulo, že klient již dříve poradnu navštívil a informoval se, jak postupovat při reklamaci zboží, na základě poskytnutého poradenství sám reklamaci podal, nejprve telefonicky, poté písemně prostřednictvím emailové korespondence. Doložil doklady o dosavadním jednání s prodávajícím, zejm. e-mailovou korespondenci, objednávku, doklad o

zaplacení kupní ceny. Poradce se s těmito doklady seznámil, bylo zjištěno, že klient postupoval při reklamaci zboží správně, v souladu s platnou právní úpravou uplatnil práva z vadného plnění, avšak reklamační byla zamítnuta. Poradce informoval o dalších možnostech řešení situace. Klient byl rozhodnut podat podnět na mimosoudní řešení sporu u České obchodní inspekce, soudnímu sporu se chtěl vyhnout. Poradce tedy klientovi pomohl se sepsáním tohoto podnětu, klienta informoval o průběhu řízení. Doklady k průběhu jednání s prodávajícím a zamítnutí reklamační byly k sepsanému podnětu přiloženy v kopiích jako přílohy.

Možnosti řešení:

- Podání opakované reklamační prodávajícímu
- V případě zamítnutí komunikace s vedením, vyšším managementem firmy
- Podání podnětu k ČOI
- Soudní řešení

Prognóza:

Vzhledem ke skutečnosti, že klient poškození světel zjistil ihned po převzetí zásilky, zboží bylo vadné od počátku. Klient zboží reklamoval bez odkladu, a dle platné právní úpravy tedy uplatnil práva z vadného plnění. Reklamační je tedy oprávněná.

Zpětná vazba:

Klient se do poradny se zpětnou vazbou nedostavil.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.

Kazuistika č. 2

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelský úvěr, neplatnost smlouvy, finanční arbitr

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: prostřednictvím akce pro veřejnost zaměřené na problematiku řešení zadlužení

Počet uskutečněných konzultací: 13

Výchozí situace:

Klientka (49 let) zjistila, že její zletilý syn, uzavřel v období od června 2016 do března 2017 několik smluv o spotřebitelském úvěru u nebankovních institucí. Syn ji o této skutečnosti informoval v době, kdy mu byly zaslány opakované výzvy k úhradě a on nebyl schopen své závazky hradit.

Schválení úvěrů i uzavření smluv proběhlo prostřednictvím emailu. Na základě těchto smluv nebankovní instituce klientovi poskytly finanční prostředky ve výši 2.000 Kč – 6.000 Kč. Instituce klientovi úvěry poskytly, aniž by zjišťovaly jeho finanční situaci. Ten však byl v době, kdy o úvěry žádal nezaměstnaný a nepobíral žádné sociální dávky ani podporu v nezaměstnanosti. Finančně byl zcela závislý na své matce. Poskytnuté úvěry tedy nebyl schopen splácet. Později mu začaly být zaslány výzvy k úhradě a předžalobní upomínky. Výše dluhů rostla s ohledem na úroky a smluvní sankce. U jednoho z úvěrů byla jistina 2.000 Kč, díky úrokům a sankcím se tato částka během sedmi měsíců navýšila na 14.000 Kč. Klientka synovi finančně pomohla jeho závazky uhradit, aby nedocházelo k dalšímu zvyšování dlužných částek. Výše částky, která musela být uhrazena nad rámec sjednaných úvěrů, se jí však zdála nepřiměřeně vysoká, proto se přišla do poradny informovat, zda je možné se proti výši úroků nějakým způsobem „odvolat“, aby je věřitelé vyplatili zpět.

Popis problému – zakázka:

Docílit vrácení finančních prostředků, které byly zaplacený nad rámec jistiny sjednaných spotřebitelských úvěrů

Intervence:

Klientka byla seznámena s posláním poradny dle veřejného závazku a vyslechnuta. Pečlivě popsala celou situaci. Sdělila, že problém se týká čtyř nebankovních institucí, které synovi peníze poskytly. Uvedla, o jaké konkrétní instituce se jedná. Jedna z těchto institucí dokonce synovi klientky poskytla finance opakovaně, přestože předchozí úvěr nesplácel řádně a dostal se do prodlení se splátkami. Po dohodě se synem se klientka snažila s institucemi jednat o vrácení úroků, avšak neúspěšně.

Poradce klientku seznámil s možnostmi, jak může syn situaci řešit, zejména byla informována o institutu finančního arbitra, jeho pravomocích a podmínkách řízení. Klientka sdělila, že je se synem dohodnutá, že jej bude v této záležitosti zastupovat – předložila plnou moc k jeho zastupování v této věci. Protože předchozí jednání s institucemi bylo neúspěšné, klientka se rozhodla ihned podat návrhy na zahájení řízení u finančního arbitra proti všem institucím. Poradce pomohl se sepsáním těchto návrhů a následně s jejich doplněním na základě výzev finančního arbitra při dalších konzultacích. Jednalo se o dlouhodobou spolupráci trvající sedm měsíců. Výzvy k doplnění návrhů a doložení dokumentů byly opakované, klientka byla postupně vyzývána k doložení jednotlivých dokladů, některé z nich bylo nutné doložit i opakovaně.

Možnosti řešení:

- Opakované jednání s institucemi, resp. namítnutí neplatnosti uzavřených smluv
- Podání návrhu na zahájení řízení u finančního arbitra
- Soudní řešení sporu

Prognóza:

S ohledem na skutečnost, že věřitelé před poskytnutím spotřebitelských úvěrů neověřili finanční situaci klienta, došlo z jejich strany k porušení zákona o spotřebitelském úvěru, v platném znění a požadavek na vrácení částek zaplacených nad rámec jistiny úvěru, je tedy oprávněný.

Zpětná vazba:

Po sedmi měsících 3 nebankovní společnosti uznaly své pochybení a vyplatily zpět v plné výši částky zaplacené nad rámec sjednané jistiny úvěru. Čtvrtá instituce vrátila částku zaplacenou nad rámec jistiny úvěru v říjnu 2018, tj. po deseti měsících.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb, občanský zákoník, v platném znění
- Zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v platném znění

Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna Nový Jičín

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: telefonní operátor, ukončení smlouvy, způsobení škody

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: nevedl

Počet uskutečněných konzultací: 3

Výchozí situace:

Klientka (70 let) uzavřela smlouvu s telefonním operátorem, na základě které začala využívat paušál. Po dvou měsících zjistila, že sjednaný tarif pro ni není výhodný, protože měsíčně zaplatí více než provolá. Výše paušálu byla 500 Kč měsíčně. Klientka se byla zeptat na pobočce, zda může od smlouvy odstoupit a bylo jí sděleno, že to není možné, smlouvu lze vypovědět až 3 měsíce před ukončením její platnosti. Klientka však nechtěla dále platit paušál, který nevyužije, nevěděla však, jak má situaci řešit.

Se stejným poskytovatelem klientka uzavřela také smlouvu o poskytování služby internetu. Při zapojování internetu došlo k poškození domovního zvonku, který byl díky tomu nefunkční. Klientka chtěla pomoci i s řešením tohoto problému.

Popis problému – zakázka:

1. Ukončit smlouvu s telefonním operátorem na nevýhodný paušál
2. Informovat se, jak řešit škodu způsobenou poskytovatelem internetu

Intervence:

Klientka byla vyslechnuta. Popsala, jak došlo ke vzniku celé situace, předložila smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb na daný tarif a smlouvu o poskytování služeb internetu. Na základě dohody s klientkou bylo nejprve řešeno ukončení smlouvy na nevýhodný paušál. Po prostudování smlouvy a obchodních podmínek, poradce klientku informoval, že smlouvu lze vypovědět s třicetidenní výpovědní lhůtou s tím, že za předčasné ukončení smlouvy bude klientce účtován sankční poplatek. Výše tohoto poplatku byla následně vypočítána. Klientka se rozhodla smlouvu vypovědět, uhrazení jednorázové sankce

bylo pro ni výhodnější než měsíční úhrada paušálu po dobu dalších 22 měsíců. Poradce pomohl se sepsáním výpovědi smlouvy. Klientka byla informována, aby výpověď doručila na pobočku telefonního operátora osobně nebo ji odeslala doporučeně.

Při další konzultaci byla klientce poskytnuta pomoc se sepsáním dopisu s žádostí o sjednání nápravy škody na domovním zvonku. Přestože na tuto žádost bylo reagováno a oprava zvonku byla zajištěna, klientka se následně rozhodla, že chce smlouvu o zajištění služby internetu vypovědět, protože společnosti již nedůvěřuje. Poradce pomohl se sepsáním odstoupení od smlouvy, klientka byla upozorněna, že i toto odstoupení od smlouvy bude spojeno se sankčním poplatkem. Vzhledem k předchozímu způsobení škody na zvonku a nespokojenosti klientky s jednáním na pobočce se však klientka rozhodla požádat o částečné odpuštění této sankce a povolení splátkového kalendáře. Tato žádost byla sepsána jako součást odstoupení od smlouvy. Klientka byla informována, že této žádosti nemusí telefonní operátor vyhovět.

Možnosti řešení:

zakázka 1. nevýhodný paušál

- Využívat telefonní paušál po dobu, na kterou byla smlouva uzavřena a 3 měsíce před ukončením doby platnosti smlouvy ji vypovědět, aby nedošlo k jejímu prodloužení
- Ukončit smlouvu předčasně s nutností uhrazení sankčního poplatku

zakázka 2. poškození domovního zvonku

- Písemná žádost zajištění opravy zvonku
- V případě sporu o předčasné ukončení smlouvy nebo nezajištění opravy zvonku, komunikace s vyšším managementem firmy
- Mimosoudní řešení sporu přes Český telekomunikační úřad
- Soudní řešení

Prognóza:

Klientka má právo smlouvu na nevýhodný paušál předčasně vypovědět, je však povinna uhradit sankční poplatek dle smlouvy. Dle platné právní úpravy však sankce nesmí být vyšší než jedna pětina součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání smlouvy.

Ve věci způsobení škody na domovním zvonku je klientka oprávněná požadovat náhradu škody, resp. bezplatné zajištění opravy. Pokud se klientka i přes zajištění opravy zvonku rozhodne smlouvu předčasně vypovědět, bude toto předčasné ukončení smlouvy spojeno se sankčním poplatkem. Žádosti o částečné odpuštění této sankce nemusí poskytovatel služby vyhovět, nejedná se o povinnost stanovenou zákonem.

Zpětná vazba:

Odstoupení od smlouvy, kterou se klientka zavázala k využívání nevýhodného paušálu, klientka doručila osobně na pobočku telefonního operátora. Odstoupení bylo akceptováno, výše sankčního poplatku odpovídala částce zjištěné při konzultaci s poradcem.

K odstoupení od smlouvy o poskytování služeb internetu, resp. k žádosti o odpuštění sankce za předčasné ukončení smlouvy klientka zpětnou vazbu neposkytla.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění
- Zákon 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění