

Kazuistiky – Občanská poradna Jičín

Případ č. 1

Občanská poradna Jičín
17. listopadu 861
506 01 Jičín

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: nedoručené zboží, eshop, nákupní galerie

Výchozí situace:

Uživatelka služby se na poradnu obrátila s dotazem ohledně zjištění možnosti řešení nedoručené zásilky, koupené přes eshop. US koupila svým vnučatům oblečení přes internetový obchod, které zaplatila předem, ale nebylo ji doručeno. US se pokusila eshop telefonicky kontaktovat, což se jí nepovedlo. Poté poslala email, na který jí bylo odpovězeno, že musí kontaktovat skutečného prodejce, neboť eshop je pouze zprostředkovatelem. Ráda by situaci řešila, nemá zboží a peníze zaplatila předem.

Zakázka:

Získat informace o možnostech řešení situace, kdy je zboží zaplacené ale US nedorazilo. Eshop nepřijímá za situaci zodpovědnost.

Intervence:

US vyslechnuta a byla zmapována její situace. S US bylo konzultováno, že i přesto, že provozovatelé eshopu fungují jako tzv. nákupní galerie, a prodejci jsou obchodníci z Číny, jsou za celý proces, tedy i doručení objednaného zboží zodpovědní. S ohledem na nedoručení objednaného zboží, má US nárok na odstoupení od smlouvy, a to i u provozovatele nákupní galerie, který je povinný vrátit celou kupní cenu do 15 dnů od odstoupení od smlouvy. V opačném případě lze částku vymáhat mimosoudní cestou.

Možnosti:

- Sepsat odstoupení od smlouvy
- Je možné se obrátit na ČOI a žádat o pomoc při řešení mimosoudního sporu

Řešení:

US sepíše oznámení o odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátila.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb.
Zákon o ochraně spotřebitele

Případ č.2

Občanská poradna Jičín
17. listopadu 861
506 01 Jičín

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: Energie, dodavatel, ukončení smlouvy, poradenství v energiích

Výchozí situace:

Uživatelka služby se na poradnu obrátila s dotazem ukončení spotřebitelské smlouvy. Dne 21.4. 2021 uzavřela smlouvu o poskytování energetického poradenství se společností EPOS energetické poradenství s.r.o. Smlouva byla uzavřena v bytě US, v době, kdy její dodavatel energií byl v konkurzu. Ve smlouvě se uvázala k 96 měsíčním splátkám ve výši 499 Kč a předmětem smlouvy bylo poskytování výše zmíněných poradenských služeb. Smlouva byla uzavřena na dobu určitou s tím, že pokud US nejpozději do 3 měsíců před uplynutím doby trvání nedá výpověď, bude smlouva prodloužena o dalších 12 měsíců. V případě porušení smluvních podmínek byla stanovena pokuta ve výši 15 000 Kč. V únoru 2023 US obdržela oznámení od společnosti CLEAR LIFE s.r.o. Brno, že odkoupila smluvní úvazek EPOS. US by neví, co má v situaci dělat, služby poradenství, které měsíčně platí nevyužívá a na ustanovenou pokutu nemá finanční prostředky.

Zakázka: Získat informace o možnostech odstoupit od smlouvy.

Intervence:

US vyslechnuta a byla zmapována její situace. US bylo sděleno, že společnost využila tíživé situace klientky v době krachu dodavatelů energií (smlouva byla podepsána v době, kdy řešila situaci se svým dodavatelem energií, který byl v konkurzu). Dále bylo US sděleno, že doba 14 dní, kdy je možné od smlouvy odstoupit bez udání důvodů už uplynula. Nicméně smluvní pokuta ve výši 15 000 Kč v případě odstoupení US není možné vymáhat, jelikož nic neporušila.

Možnosti:

- sepsání dopisu o odstoupení od smlouvy, jakožto práva US, za který nemůže být sankcionována
- sepsání oznámení o odstoupení od smlouvy

Řešení:

US napíše dopis o odstoupení od smlouvy, který formuluje jako své právo a sepíše oznámení o odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátila.

Citované zdroje:

Zákon č. 458/2000 Sb. Zákon o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon)

Případ č. 3

Občanská poradna Jičín
17. listopadu 861
506 01 Jičín

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: profilový účet na seznamce, prémiový účet, ukončení členství, poplatky

Výchozí situace:

Uživatel služby se na poradnu obrátila s dotazem vzhledem k obavám, zda-li mu bude v budoucnu účtován další poplatek za využívání služeb seznamky a jestli bude jeho profil skutečně vymazán, jak společnost slibuje.

US se zaregistroval k bezplatnému členství na webovém portálu www.nezavaznaseznamka.cz, kde se i registroval ke zpoplatněným službám - premium. Společnost Paidwings AG je zprostředkovatelem služby jakožto komerční platforma, jejímž prostřednictvím má klient přístup k datové platformě seznamky. US zaplatil poplatek za registraci, a následně napsal přes email žádost o zrušení účtu. V reakci obdržel odpověď, že profilový účet bude do 14 dnů zrušen. I přes to má US obavy z dalších poplatků a chce zjistit možnosti řešení.

Zakázka: Získat informace o možnostech ukončení členství na internetové seznamce

Intervence:

US vyslechnut a byla zmapována jeho situace. US bylo doporučeno aby si přečetl obchodní podmínky registrovaných služeb, kde je možné zjistit bližší informace týkající se ukončení, platebních podmínek, apod. US byla poskytnuta pomoc při hledání potřebných informací na PC. US byl obeznámen s tím, že podle obchodních podmínek trvá bezplatné členství i po skončení prémiového členství a vyžaduje samostatné ukončení, není-li v oznámení o ukončení uvedeno jinak. V případě ukončení členství Paidwings zablokuje profil uživatele a jeho údaje budou vymazány po uplynutí stanovených lhůt. US bylo sděleno, že bylo společností emailem potvrzena 14 denní výpovědní lhůta, která je v souladu s obchodními podmínkami. US bylo doporučeno, aby vyčkal těchto 14 dní a následně by měl dostat email s potvrzením ukončení členství. US bylo doporučeno ověřit si ukončení bezplatného i prémiového účtu. US byla nabídnuta pomoc při dohledání subjektů a nástrojů pro mimosoudní řešení sporů, např. internetovou platformu k online urovnávání sporů mezi podnikateli a spotřebiteli (<http://ec.europa.eu/consumers/odr/>). US bylo sděleno, že si informace lze dohledat i na webovém portálu České obchodní inspekce, nebo Sdružení českých spotřebitelů.

Možnosti:

- Vyčkat 14 dní na zrušení prémiového účtu
- Poslat společnosti žádost o zrušení svého bezplatného uživatelského účtu na webových stránkách
- Pročíst si podmínky
- Možnosti mimosoudního sporu

Řešení:

US pošle žádost o zrušení bezplatného uživatelského účtu

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující ale na poradnu se opětovně obrátil po 14 dnech, kdy došlo k vymazání prémiového účtu. Pro zrušení bezplatného účtu musel vyplnit formulář, který obdržel v anglickém jazyce a potřeboval pomoc s jeho vyplněním.

Opětovná konzultace - řešení:

S US zmapovaná životní situace a byl vyslechnut. Na základě předchozí konzultace poslal email s žádostí zrušení svého bezplatného účtu, a následně obdržel email s odkazem na formulář v anglickém jazyce, který měl vyplnit a poslat zpět. US si s vyplněním nevěděl rady, tudíž mu byla poskytnuta nápomoc s překladem formuláře do češtiny a s vyplněním údajů. Žádost následně odeslal s tím, aby mu společnost následně potvrdila zrušení uživatelského účtu.

Zpětná vazba:

Konzultace byla pro US dostačující a na poradnu se opětovně již neobrátil.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb.