

Kazuistika č. 1

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: ČEZ, spotřeba elektrické energie, nedoplatek, elektroměr, přímotopy

Výchozí situace

V únoru 2023 se na OBČANSKOU PORADNU Karviná obrátila zájemkyně o službu, která ke své situaci sdělila, že řeší problematickou situaci ohledně spotřeby elektrické energie. Je klientem ČEZ. V loňském roce doplácela za elektřinu 50 000 Kč, bylo to z důvodu používání přímotopů. Byly jí zvýšené zálohové platby na 5000 Kč měsíčně. Porouchal se jí kotel a nemá finanční prostředky na nový (starý je neopravitelný). Cena nového kotle je cca 100 000 Kč. Momentálně si provedla samoodečet stavu elektroměru, se kterým navštívila pobočku ČEZ. Byla informována, že jí hrozí opět nedoplatek, v řádu několik tisíc Kč. Topení přímotopy omezila, nechápe jak je možné, že má tak vysokou spotřebu elektřiny. Pracovnicí byla také informována, že je možné reklamovat elektroměr, pokud ale bude v pořádku, zaplatí poplatek za práci technika.

Zájemkyně dále sděluje, že má doma pouze televizi, vysavač, svítí v místnostech a topí zmíněnými přímotopy.

Zájemkyně potřebuje zjistit, jak má vzniklou situaci řešit.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty níže uvedené informace, byla s ní obecně konzultována situace na základě zkušeností a poznatků poradce:

Databáze místních zdrojů

Uživatelka je srozuměna s tím, že je potřebné zaměřit se na změření spotřeby elektrické energie v jejím bytě – odečíst si denní spotřebu se zapnutými jističi a bez zapnutých jističů. Na základě toho jakou spotřebu mají spotřebiče, které používá, může vyhodnotit, zda je elektroměr porouchaný. Rovněž by mohlo v jejím případě jít o černý odběr.

Také by měla přestat používat přímotopy, jsou to energeticky velmi náročné spotřebiče.

Dále může oslovit elektrikáře, zda by nezkontroloval vizuálně elektroměr (sdělil jí názor, zda může být porouchaný, případně by mohl zjistit černý odběr).

Také se může obrátit na ČEZ, aby elektroměr prokontroloval.

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatelka může postupovat, jak je uvedeno v Databázi místních zdrojů,
- bude-li to potřebovat, může opět kontaktovat občanskou poradnu.

Prognóza:

V případě, že u uživatelky není porouchaný elektroměr, je zde velká pravděpodobnost, že vysoký odběr způsobuje užívání přímotopů. Nedojde-li k omezení jejich provozu, bude uživatelka vystavena opětovnému nedoplatku na elektřině.



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



Zpětná vazba:

Uživatelka prozatím neví, jak bude situaci řešit. Je si vědoma používání přímotopů a jejich vysoké spotřeby, avšak mrznout nehodlá. V případě potřeby opět navštíví občanskou poradnu.

Citované zdroje:

Databáze místních informací

Obecné poznatky a zkušenosti poradce.

Kazuistika č. 2

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: internetový obchod, zahraniční prodejce, podvodný prodejce, ČOI, konzultační den Karviná

Výchozí situace

Zájemce o službu kontaktoval občanskou poradnu v květnu 2023, ke své situaci sdělil, že si na internetu u společnosti YEEFORA objednal zboží za 1123 Kč, s platbou na dobírku. Zboží mu sice bylo doručeno ale v neuspokojivé kvalitě a jiné než si objednal. Internetový obchod nemá na stránkách uvedenou kontaktní adresu, dostupný je pouze kontaktní formulář v angličtině. Nemá se tedy jak s prodejcem spojit. Jde pravděpodobně o prodejce ze zahraničí. Není zřejmé, zda se jedná o evropský eshop. Zájemce se v internetových diskuzích dozvěděl, že jde o podvodného prodejce, a že podvedených lidí je více. Dále sděluje, že ví, že peníze mu prodejce nevrátí, chce však, aby bylo prodejci zamezeno nadále podvádět nakupující. Ve věci již kontaktoval PČR. Také zájemce požaduje kontakt na Českou obchodní inspekci.

Zájemce potřebuje získat kontakt na Českou obchodní inspekci. Také potřebuje zjistit, jak může internetovému prodejci zamezit v podvádění nakupujících.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty níže uvedené informace, byla s ní obecně konzultována situace na základě zkušeností a poznatků poradce:

www.coi.cz

Kontakty, inspektoráty

Výjezdní poradenství

Karviná:

Magistrát města (živnostenské oddělení, K. Sliwki 50/8a, 733 01 Karviná – Fryštát)

Každý druhý čtvrtek v měsíci 8:30 – 14:00.

Článek: Rizikové internetové obchody

Může zasáhnout Česká obchodní inspekce?

Je třeba brát v úvahu, že internet poskytuje značnou míru anonymity a je svou povahou mezinárodní. Pokud je obchod provozován ze zahraničí nebo je jeho provozovatel neznámý, může být postih případných porušení české legislativy na ochranu spotřebitele obtížný nebo nemusí být možný vůbec.

Jak se mohou bránit v případě, že jsem již na podvodném e-shopu nakoupil?

Úloha prevence je zcela nezastupitelná. Vymahatelnost práva se v jednotlivých zemích velmi liší. Pokud nakoupíte u subjektu, jehož skutečnou totožnost nelez zjistit, nebo se nachází ve státě s nízkou vymahatelností práva, je šance na získání peněz zpět bohužel nízká.



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



Pokud byla platba provedena platební kartou, lze se obrátit na banku, která platební kartu vydala, s žádostí o provedení tzv. chargebacku transakce. Tato možnost existuje, pokud zboží nebo služba nebyly dodány vůbec, nebo výrazně neodpovídají popisu, např. se jedná o zjevný padělek. Chargeback může být proveden na základě pravidel karetních asociací. Spotřebitel nicméně na jeho provedení vůči své bance nemá právní nárok a záleží na vstřícnosti dané banky. Obdobné možnosti poskytuje např. i platební systém Paypal.

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatel je srozuměn s tím, že zabránit podvodnému eshopu nadále podvádět nakupující bude obtížné, a to zejména jde-li o obchod sídlící v zahraničí (v EU, mimo EU),
- uživatel může kontaktovat ČOI v rámci poradenského dne v Karviné (8.6.2023), kde bude řešit zejména situaci zamezení eshopu nadále podvádět nakupující,
- v případě potřeby se může opět dostavit do občanské poradny.

Prognóza:

Internet poskytuje značnou míru anonymity a je svou povahou mezinárodní. V případě, že je obchod provozován ze zahraničí nebo jeho provozovatel neznámý, může být postih případných porušení české legislativy na ochranu spotřebitele obtížný nebo nemusí být možný vůbec. Tato skutečnost může ovlivnit také řešení situace uživatele.

Zpětná vazba:

Uživatel bude v rámci poradenského dne v Karviné dne 8.6.2023 kontaktovat ČOI, kde bude řešit svou situaci. Bude-li to potřebovat, opět se obrátí na občanskou poradnu.

Citované zdroje:

www.coi.cz

Kazuistika č. 3

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Smlouva o dílo, reklamace, seznam soudních znalců, občanský zákoník

Výchozí situace

Zájemce se dostavil do porady v červenci 2023. Ke své věci sdělil, že neví, jak má postupovat, když není spokojen s výsledkem práce rekonstrukce podlahy v jeho domě. Zájemce sděluje, že si od firmy nechal remontovat podlahu od firmy, se kterou uzavřel smlouvu o dílo. Zájemce potřebuje informace, jak může práci reklamovat a doložit, že nebyla vykonána dostatečně kvalitně. Zájemce však ke dni návštěvy v poradně dané dílo, se kterým není spokojen, zatím fyzicky nepřevzal.

Zájemce potřebuje získat informace o možnosti a procesu podání reklamace a dalších obranných prostředku kvůli špatně vykonané práci v rámci smlouvy o dílo.

Intervence:

Uživatel byl poskytnuty níže uvedené informace:

[Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník § 2615](#)

<http://obcanskyzakonik.justice.cz/index.php/smluvni-pravo/konkretni-zmeny-ve-zvlastni-casti/smlouva-o-dilo>

Článek smlouva o dílo

<https://kszcr.cz/prehled-znalcu.html?hledat=true&obor=35>

Uživatel byl informován, že si na webové stránce může vybrat soudního znalce. Byl mu vysvětlen postup, jak výběr provést.

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradce s uživatelem prošel naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- Uživatel může písemnou formou podat reklamaci díla, se kterým není spokojen a popsat požadovanou nápravu nebo uvedení do původního stavu, který popisoval.
- V případě neuznání reklamace uživatel může požádat soudního znalce v oblasti stavebnictví, o posudek do jaké míry je dílo zhotoveno nekvalitně.
- Uživatel si od znalce za poplatek může zajistit daný posudek a potvrzení jako důkazní materiál.
- V případě další potřeby může uživatel opět osobně navštívit občanskou poradnu Karviná.

Prognóza:

Pokud uživatel využila poskytnutých informací a možnosti řešení měla by se jeho nepříznivá sociální situace pozitivně změnit. Pokud uživatel provede realizaci znaleckého posudku zhotovení díla, získá důkazní materiál pro případný soudní spor, pokud k němu dojde.



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



Zpětná vazba:

Uživatel uplatní písemnou reklamaci a v případě, že nedojde k dohodě se zhotovitelem díla, zajistí si znalecký posudek na vlastní náklady, aby měl důkazní materiál pro případné vymáhání soudní cestou. V případě další potřeby se uživatel opět obrátí na občanskou poradnu Karviná

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník § 2615

<http://obcanskyzakonik.justice.cz/index.php/smluvni-pravo/konkretni-zmeny-ve-zvlastni-casti/smlouva-o-dilo>

<https://kszcr.cz/prehled-znalcu.html?hledat=true&obor=35>