ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

KAZUISTIKA 1 - 2023

Název poradny:
Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Spotřebitel, reklamace, Česká obchodní inspekce (ČOI), ADR (alternative dispute resolution)

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Výchozí situace: Nezletilý syn uživatelky si letos koupil za ušetřené peníze voděodolné chytré hodinky. Asi po šesti měsících od koupě hodinek, hodinky nešly nabíjet. Uživatelka hodinky reklamovala, ale reklamace nebyla uznána z důvodu koroze, která vznikla údajným zatečením tekutiny do hodinek.

Popis problému – zakázka: Uživatelka není spokojena s výsledkem reklamace, jelikož se jedná o voděodolné hodinky, které byly používány zcela běžným způsobem je toto odůvodnění nepřijatelné. Chce se odvolat, případně zjistit, jaké jiné možnosti, které by mohla využít.

Intervence

Poradkyně uživatelku vyslechla a doptávala se na detaily. Uživatelka se zamítnutou reklamací nesouhlasí, proto by ráda podala písemný nesouhlas se zamítnutím reklamace ve formě doporučeného dopisu (tzv. na dodejku) a požádat ho o opětovné posouzení.

Poradkyně uživatelku informovala o § 2161 odst. 5 zákona Občanského zákoníku, který říká, že věci, u kterých se objeví porucha do jednoho roku se pokládají za závadné od počátku. Byl sepsán nesouhlas se zamítnutím reklamace dle informací poskytnutým uživatelkou. Poradkyně také uživatelku informovala o možnosti podání návrhu na ČOI, kde by se dal spor řešit mimosoudní cestou přes institut ADR. Uživatelka byla ráda poskytnutou informaci a v případě dalšího zamítnutí by se rozhodla takto postupovat.

Možnosti řešení

1) Klient sepíše písemný nesouhlas se zamítnutím reklamace
2) Klient se obrátí na ČOI a institut ADR

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Prognóza

Klient odeslala písemný nesouhlas se zamítnutím reklamace ve formě doporučeného dopisu (tzv. na dodejku) a požádat ho o opětovné posouzení reklamace hodinek. Firma by se jí měla vyjádřit do 30 dnů. Pokud by došlo k opětovnému zamítnutí, tak bude spor řešit přes ADR. V případě potřeby se opět obrátí na poradnu.

Zpětná vazba

Uživatelka byla vděčná za pomoc a poskytnuté informace, jelikož si nevěděla se zamítnutou reklamací rady. Byla nemile překvapena odůvodněním zamítnuté reklamace a absolutně s ním nesouhlasila. Věří, že její nesouhlas bude vyřízen kladně a že obdrží zpět celý obnos, za který hodinky pořídili.

Citované zdroje

1. ČESKO. § 2161 odst. 5 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník - znění od 6. 1. 2023. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010–2023 [cit. 23. 10. 2023]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2012-89#p2161-5

Dne 23.10.2023

Mgr. et Bc. Kateřina Mokrá

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

KAZUISTIKA 2 - 2023

Název poradny:
Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Spotřebitel, výpověď smlouvy a plné moci, energetické poradenství, SIPO, likvidátor.

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Výchozí situace: Uživatelčina matka podepsala smlouvu o energetickém poradenství, kde se zavázala platit přes SIPO 69,- Kč měsíčně. Dle smlouvy se měla firma starat o budoucí smlouvy na energie a může na základě této smlouvy uzavírat smlouvy jejím jménem. Firma žádné služby uživatelčině matce neposkytuje. Uživatelku doprovázel její manžel.

Popis problému – zakázka: Uživatelka neví, proč by její matka měla nadále platit za služby, které ji nejsou poskytovány, proto se rozhodla, že smlouvu ukončí a plnou moc vypoví. Také neví, jak se dá ukončit platba v rámci služeb SIPO.

Intervence

Poradkyně uživatelku vyslechla a doptávala se na detaily. Uživatelka chce ukončit strhávání peněz z matčina účtu v rámci SIPA. Poradkyně navrhla ukončení smlouvy a vypovědění plné moci, která je možná dle energetického zákona § 11n zákona č. 458/2000 Sb., tzv. energetického zákona. Za pomoci poradkyně byla sepsána výpověď smlouvy a odvolání plné moci, kterou uživatelka nechal podepsat své matce, a které byla následně zaslána na adresu příslušné firmy. Uživatelka se vrátila po více než měsíci s tím, že si firma doporučený dopis nevyzvedla. Poradkyně popsala možnosti a uživatelka se rozhodla pro ukončení SIPA. To však bylo velmi komplikované, a bohužel se v rámci konzultace nepodařilo s poštou spojit, aby jim proces přiblížila. Poradkyně tedy navrhla, aby společně nahlédli do obchodního rejstříku a zjistili další informace o zprostředkovatelské firmě. Zde zjistili, že firma jde do likvidace a bylo tam jméno likvidátora, kterého se uživatelka rozhodla s podporou poradny kontaktovat. Výpověď smlouvy i plné moci likvidátorovi zaslali přes datovou schránku.

Možnosti řešení

3) Klient pošle výpověď smlouvy a plné moci zprostředkovatelské společnosti
4) Klient pošle výpověď smlouvy a plné moci likvidátorovi

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Prognóza

Klientka odeslala výpověď smlouvy a plné moci likvidátorovi, který by na základě těchto dokumentů měl SIPO ukončit. Uživatelčině matce nebudou nadále strhávány peníze za služby, které jí nejsou a nebyly poskytovány.

Zpětná vazba

Uživatelka vyjádřila vděčnost za pomoc a poskytnuté informace, jelikož si nevěděla se vzniklou situací rady. Uživatelce přišla odpověď od likvidátora, který SIPO zrušil, ale bohužel už nedokázal zrušit dvě platby, které z účtu uživatelčiny matky v mezičase ještě odešly. Tyto by měl vrátit na účet. Bohužel nebyl schopný poskytnou žádný doklad o zrušení platby SIPO.

Citované zdroje

1. ČESKO. § 11n zákona č. 458/2000 Sb., o podmínkách podnikání a o výkonu státní správy v energetických odvětvích a o změně některých zákonů (energetický zákon) - znění od 1. 7. 2023. In: Zákony pro lidi.cz [online]. © AION CS 2010–2023 [cit. 10. 11. 2023]. Dostupné z: https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2000-458#p11n-1-a

Dne 10.11.2023

Mgr. et Bc. Kateřina Mokrá

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

KAZUISTIKA

Název poradny:
Občanská poradna Vsetín, Vzdělávací a komunitní centrum Integra Vsetín o.p.s.

Název projektu:
Spotřebitelský projekt

Klíčová slova:
Smlouva, služba, ukončení smlouvy, senior, společnost

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:
Osobně

Výchozí situace:

Uživatel je senior ve věku 84 let. Do poradny se dostavil z důvodu, že nemůže ukončit smlouvu u společnosti O2, službu pevná linka. Respektive tato smlouva je sepsána na jeho manželku, která je několik měsíců v nemocnici a pravděpodobně se již do místa trvalého bydliště nevrátí. Pravděpodobně bude poté umístěna do domova se zvláštním režimem. Uživatel a předtím ani jeho manželka tuto linku nevyužívali a chtěli ji zrušit, ale nikdy se k tomu nedostali. Uživatel by nyní potřeboval využít peníze na jiné výdeje, proto byl na pobočce a požádal o zrušení této služby, zde mu bylo pracovníkem O2 řečeno, že to s ním řešit nemůžou, ale musí tam přijít jeho manželka. Tato informace mu byla sdělena přesto, že je předtím uživatel obeznámil s jejím zdravotním stavem. Uživatel chce tuto službu ukončit, ale neví si rady a nemá se na koho obrátit. Kamarádem mu byla doporučena občanská poradna.

Popis problému – zakázka:

Uživatel nemůže ukončit smlouvu k poskytované službě pevná linka se společnosti O2. Samotná smlouva je sepsaná s jeho manželkou, která se zrušením souhlasí, nicméně je dlouhodobě v nemocnici a poté bude nejspíše umístěna do domova se zvláštním režimem. Uživatel chce tuto smlouvu ukončit, jelikož ji nevyužívá a peníze by chtěl použít na jiné důležitější výdaje. S manželkou se na pobočku nedostane, jak mu to mělo být řečeno

zaměstnancem O2. Chtěl by zjistit možnosti zrušení předmětné smlouvy, načež by již sám učinil další kroky vedoucí k ukončení smlouvu ke službě pevná linka od O2.

Intervence:

Uživatel popsal poradci svou situaci a následně ji společně projednali. Jak je již uvedeno, uživatel si neví rady, jak má ukončit službu pevná linka u společnosti O2, za kterou platí měsíčně okolo 500 Kč. Přitom tuto pevnou linku vůbec nevyužívá. Smlouva je sepsaná na manželku, která s tímto ukončením souhlasí, ale je v nemocnici a pravděpodobně se již ani do místa bydliště nevrátí. Uživatel byl na pobočce informován, že smlouvu musí zrušit pouze manželka od uživatele. Poradcem bylo dohledáno, že smlouvu lze zrušti, jak telefonicky, tak osobně na pobočce, ale také písemně, zasláním žádosti o zrušení služby. Jelikož uživatel nemá nikoho, kdo by mu s tímto pomohl, bylo při konzultaci sestavena písemná žádost o ukončení služby, která je adresována společnosti O2. Dále byla sestavena plná moc k zastupování, kterou by uživatel mohl předložit na pobočce a požádat o ukončení předmětné služby pevná linka. Tato možnost byla nejprve ověřena telefonicky přes call centrum společnosti O2, kde bylo potvrzeno, že pokud by na pobočce uživatel doložil plnou moc k zastoupení pro ukončení služby pevná linka, tak budou jeho žádost akceptovat. Další možností je zavolat společně s manželkou na bezplatnou linku O2. Kontakt byl uživateli poradcem předán. Zde může rovněž požádat o ukončení smlouvy.

S uživatelem byla ještě jednou projednána celá situace, kdy se poradce přesvědčil, zda uživatel všemu rozumí. Uživateli jsou další kroky jasné. Uživatel se sám rozhodl pro odeslání žádosti o zrušení služby písemně. Vzhledem ke zkušenosti a přístupu zaměstnance na pobočce se již nechce na společnost obrátit osobně s plnou mocí a z telefonické výpovědi má strach, aby jej nepřesvědčovali, a nakonec by třeba k ukončení nedošlo, kdy samotný postup, který je uveden níže, přijde uživateli složitý. Uživatel se tedy rozhodl o odeslání poštou, které mu přijde jako nejlepší možnost.

Možnosti řešení:

Zrušení služby u společnosti O2:

1) Telefonické zrušení služby O2: Uživatel může společně s manželkou zavolat na linku společnosti O2 a požádat o zrušení služby O2 pevná linka. Poté počkají, až do poštovní schránky dorazí ověřovací kód, tzv. ČVOP. Následně opět zavolají na linku O2, kde řeknou

číslo služby, kterou chtějí zrušit a potvrzovací kód ČVOP. Zrušení tak potvrdí a služba tímto zanikne k poslednímu dni výpovědní lhůty.

2) Zrušení služeb O2 na prodejně: Uživatel můžete službu zrušit v kterékoli prodejně O2 . Tam uživateli požadavek přijmou a službu zrušíme. Je zde nutno doložil podepsanou plnou moc.
3) Písemné zrušení služby O2: Uživatel může poslat dopis na adresu O2, aby mohli zrušení zpracovat. Dopis musí obsahovat údaje: předmět žádosti, tj. že jde o zrušení služeb, telefonní číslo, služba, kterou chcete zrušit, údaje od manželky: jméno a příjmení, adresa trvalého pobytu a její podpis.

Prognóza:

Očekáváme, že služba pevná linka od společnosti O2 bude zrušena, a to po obdržení doporučeného dopisu s žádostí o zrušení služby. Uživatel tímto měsíčně ušetří finanční hotovost 500 Kč, kterou bude moci využít na potřebnější výdaje. Než za službu, kterou ani nevyužívá.

Zpětná vazba:

Uživatel je velice spokojen, že mu byly podrobně vysvětleny podmínky, za kterých může zrušit smlouvu a společně jsme sestavili, jak plnou moc se zmocněním k zastupování pro zrušení služby, tak žádost o zrušení služby pevná linka. Uživatel je velmi rád, že mu byla poskytnuta pomoc při sestavení těchto žádosti, kdy se během konzultace rozhodl, že věc bude řešit možností číslo 3, odesláním písemné žádosti o zrušením služby. Zpětná vazba nebyla získána. Nicméně uživatel byl poradcem na konci konzultace informován, že pokud by ke zrušení služby nedošlo a nastal jakýkoliv problém, může se opět obrátit na poradce, k tomuto však nedošlo.

Citované zdroje:

Internet: https://www.o2.cz/osobni/odchod-od-o2#c-akordeon-a145451

ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Ve Vsetíně 23.10.2023

Bc. Tomáš Abdul

Asociace občanských poraden
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3
IČO 65998642
Tel: 284 019 220
Email: aop@obcanskeporadny.cz
www.obcanskeporadny.cz