

Klíčová slova: reklamace, odstoupení od smlouvy, opakovaná vada

Zdroj informací: Spotřebitelská poradna časopisu dTest, emailová komunikace uživatelky se servisem

Zájemkyni o službu byly sděleny informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby.

Výchozí situace z pohledu zájemce o službu, popis problému:

Zájemkyně sděluje, že řeší situaci ohledně reklamace. Prý v listopadu 2022 zakoupila kombinovaný sporák. Tento v červnu 2023 reklamovala z důvodu hlučnosti. K tomuto má reklamační protokol. Následně reklamovala emailem vařivové plotýnky a byly jí zaslány nové. Žena sděluje, že i tyto byly poškozené, a proto je znovu reklamovala.

Nyní se obrací se na OP Havířov, protože prý četla, že při opakované reklamaci je možné odstoupit od smlouvy. Sděluje, že by chtěla odstoupit od smlouvy nebo dostat jiný kus. Obává se dalších potíží, které by mohly nastat. Sděluje, že neví, na co má ze zákona právo a jak by měla postupovat.

Nepříznivá sociální situace

Žena pobírá invalidní důchod třetího stupně. Jde o její jediný příjem. Sděluje, že má prý problémy v hlavě. Není prý schopná sama řešit své problémy, protože se do nich zamotává. Neví, na co má jako spotřebitel nárok a nemá to, jak sama zjistit. Nemá peníze na koupi nového sporáku a pokud se alespoň nepokusí o reklamaci či odstoupení od smlouvy, bude bez funkčního přístroje či bez možnosti si zakoupit nový.

Osobní cíl zájemce o službu

Chtěla vědět, jak je to s odstoupením od smlouvy v mé situaci opakované reklamace a jak to prakticky udělat.

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí informací k opakované reklamaci.

Poskytnutí informací k odstoupení od smlouvy z důvodu vadnosti zboží.

Poskytnutí kontaktu na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest.

Zprostředkování kontaktu na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest.

Poskytnutí vzoru pro sepsání odstoupení od smlouvy.

Poskytnutí pomoci se sepsáním odstoupení od smlouvy.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:

Poskytnutí informací k opakované reklamaci.

Poskytnutí informací k odstoupení od smlouvy z důvodu vadnosti zboží.

Poskytnutí kontaktu na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest.

Zprostředkování kontaktu na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest.

Prognóza, průběh konzultace:

Konzultace č. I.

Sociální pracovnice vyslechla uživatelčin příběh. Ta obsírně popisuje, jak si v listopadu 2022 zakoupila kombinovaný sporák. Tento v červnu 2023 reklamovala z důvodu hlučnosti. K tomuto má reklamační protokol. Následně reklamovala emailem plotýnky a byly jí zaslány

nové. Žena sděluje, že i tyto byly poškozené, a proto je znovu reklamovala. Tyto další reklamace řešila emailem a nemá tedy k nim reklamační protokol, jen emailovou konverzací.

Žena sděluje, že naposledy zavolala do skladu, odkud jí mají poslat další vařivové mřížky, ale domluvila se s nimi, že se nejprve poradí s odborníkem na dalším postupu. Sděluje, že neví, zda se její případ dá posoudit jako vhodný pro odstoupení od smlouvy.

Sociální pracovnice si přečetla emailovou konverzací uživatelky se servisem a reklamační protokol. Následně vyhledala informace na webu dTest:

Mám možnost odstoupit od smlouvy z důvodu vadnosti zboží ? ANO

Kdy?

Právo odstoupit od smlouvy spotřebiteli náleží v případech:

1) opětovného výskytu stejných odstranitelných vad, což praxe chápe jako minimálně třetí výskyt stejné vady poté, co byla v rámci předchozích dvou reklamací řešena opravou,

2) většího počtu různých odstranitelných vad, což praxe chápe jako minimálně tři vady najednou, popřípadě čtyři postupně,

3) podstatného porušení smlouvy v důsledku nevyřízení oprávněné reklamace ve lhůtě 30 dnů od jejího uplatnění (popřípadě v individuálně smluvené delší lhůtě). Pozor:

„Vyřízená“ reklamace se ne vždy rovná reklamaci uznané,

4) uplatnění reklamace během prvních šesti měsíců od zakoupení věci tehdy, není-li možné reklamaci řešit opravou nebo dodáním nového kusu,

5) uplatnění reklamace po uplynutí prvních šesti měsíců od zakoupení věci tehdy, jde-li o podstatné porušení smlouvy (to zpravidla představuje neopravitelná vada).

Jaké jsou mé nároky při vadě zboží uplatněné po šesti měsících po převzetí?

Nároky spotřebitele jsou stejné jak v případě reklamace uplatněné do šesti měsíců, tak v případě reklamace uplatněné po více než šesti měsících po převzetí zboží. Mění se však postavení prodejce z hlediska důkazního břemene v případě zamítnutí reklamace.

Jaké nároky to tedy jsou?

Bez ohledu na to, zda spotřebitel uplatnil reklamaci v období prvních šesti měsíců po převzetí zboží nebo až po uplynutí oněch šesti měsíců, má stejné nároky. Jedním z nich je právo na dodání nové věci, případně jen její součásti, není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné. Pokud není možné věc či její část vyměnit, může spotřebitel odstoupit od smlouvy. Jiná je situace, pokud lze vadu bez zbytečného odkladu odstranit opravou a požadavek na novou věc by byl nepřiměřený (například zapošíť malou díрку ve švu), pak má spotřebitel právo na opravu. Právo na slevu mu náleží vždy, pokud neuplatnil jiné právo.

V případě, že se na zboží vyskytne větší počet vad (najednou tři vady nebo postupně čtyři) nebo se vada po opravě opakovaně vrací (minimálně třikrát u stejné vady), má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit nebo žádat dodání nové věci. Podmínkou je, že nelze věc pro opakování či větší počet vad řádně užívat.

Další informace:

Doporučujeme nejprve si vždy zkontrolovat, zda uplynulo či neuplynulo šest měsíců od koupě. Pokud by totiž tato lhůta neuplynula, jedná se o nesplněnou jakost při převzetí, kdy má spotřebitel výhodnější postavení a případné zamítnutí reklamace je prodejce povinen odborně odůvodnit, a to nejlépe znaleckým posudkem. V takové situaci se totiž má za to, že věc byla vadná již při převzetí. V případě reklamace uplatněné po šesti měsících od koupě se tato domněnka nepoužije, a pokud spotřebitel

se zamítnutím reklamace nesouhlasí, je potřeba, aby si ideálně zajistil znalecký posudek, na základě, kterého bude reklamaci rozporovat.

Reklamace má být vyřízena nejpozději do 30 dnů od jejího uplatnění, po jejích marném uplynutí je spotřebitel oprávněn od kupní smlouvy odstoupit.

Zákonný podklad:

§ 2161, § 2165 a § 2169 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 13, § 19 odst. 3, § 24 odst. 7 písm. l) a x) zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, rozsudek Nejvyššího soudu ČR sp. zn. Cj 40/1982 (R 22/1983), rozsudek Nejvyššího soudu sp. zn. 33 Cdo 1323/2013

Sociální pracovnice s uživatelkou pročetla tyto informace. Upozornila jí, že není jasné, zda bude opakovaná výměna vařivových mřížek brána jako reklamace, když k ní fakticky neexistuje reklamační protokol. Dále není jasné, zda byla naplněna podmínka pro odstoupení od smlouvy, když se vada objevila potřetí, ale nebyla řešena opravou ale výměnou kusu za kus.

Uživatelka sděluje, že dále neví, zda by jí mohl prodejce proplatit i výdaje spojené se zapojením trouby. Sociální pracovnice vyhledala kontakt na spotřebitelskou poradnu časopisu dTest, kterou kontaktovala. Tamní pracovnice sdělila, že aby uživatelka mohla využít práva pro odstoupení od smlouvy, měla by nejprve požádat o vystavení reklamačních protokolů a až poté podat odstoupení od kupní smlouvy. Pracovnice spotřebitelské poradny dTest dále sdělila, že pokud servis uživatele tyto protokoly nevydá, mohla by se obrátit na ČOI.

Uživatelka sděluje, že neví, jak by měla o tyto protokoly žádat, jak email formulovat a zároveň co by měly tyto protokoly obsahovat.

Sociální pracovnice proto s uživatelkou pročetla její vytištěnou emailovou korespondenci se servisem a následně s uživatelkou sepsala z její emailové schránky email pro servis:

Dobrý den,

nejsem si jistá, na kterou emailovou adresu mám směřovat svůj požadavek.

Dne 14.11.2022 jsem v Planeo elektro zakoupila sporák značky Mora. Když jsem chtěla podat reklamaci, Planeo elektro mě odkázalo na Váš servis.

Zmíněnou reklamaci jsem nahlásila dne 28.6.2023 a dne 4.7.2023 mě navštívil servisní technik pan Radek Till.

V příloze Vám posílám naskenovaný opravní list. Tento opravní list ale dle České obchodní inspekce, na kterou jsem se obracela, nesplňuje obecné náležitosti dle zákona 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Zápis technika je navíc nečitelný, a proto Vás chci tímto požádat o vydání nového opravního listu s doplněnými údaji a čitelným zápisem technika.

Technik mi vyměnil jednu mřížku, ale druhou vyměnit odmítl. Proto jsem se dne 4.7.2023 obrátila emailem na Váš servis a podala jsem druhou reklamaci, na což mi přišla mailová odpověď dne 10.7.2023 s tím, že mi posílají novou mřížku.

Ukázalo se, ale že obě tyto nové mřížky jsou křivé a s narušeným smaltem. Podala jsem tedy další reklamaci, a to opět emailem dne 13.7.2023 opět k Vašemu servisu. Na tento email mi nepřišla mailová odpověď, ale SMS zpráva dne 14.7.2023 od paní Zemánkové z Kleiner Brno s tím, že mi posílají Českou poštou nové vařidlové mřížky.

Bohužel k popsaným dvěma reklamacím těchto mřížek nemám k dispozici žádný opravní list ani jiný reklamační protokol. Proto Vás nyní žádám o dodatečné vystavení potvrzení o reklamaci k opakovaným reklamacím vařidlových mřížek.

Sociální pracovnice se dále dohodla s uživatelkou, že pokud jí servis odmítne zaslat požadované reklamační protokoly, může se uživatelka opět obrátit na OP Havířov.

Konzultace č. II.

Uživatelka se následující den opět obrátila na OP Havířov. Sděluje, že servis jí odmítl vystavit reklamační protokoly, a proto by chtěla podat podnět na ČOI, ale neví, jak jej formulovat. Sděluje, že nedokáže rozlišit co je podstatné a co ne. Sociální pracovnice proto vyhledala formulář k podání podnětu na webu ČOI, který s uživatelkou vyplnila:

Dobrý den, obracím se na Vás v záležitosti opakované reklamace, kterou ale servis odmítá uznat. Dne 14.11.2022 jsem zakoupila sporák, který jsem dne 28.6.2023 reklamovala. Dne 4.7.2023 mě navštívil servisní technik. Níže posílám emailovou komunikaci s pracovníci servisu, jelikož mám stále problém s tím, že mi servis opakovaně dodává nekvalitní vařidlové mřížky, což ale vydává za zaslání nového kusu v rámci dobrých vztahů a nevnímá to jako opakovanou reklamaci. (Servisu jsem zaslala několik fotografií i videí s popisem.) Já jsem s výrobkem nespokojena a ráda bych odstoupila od smlouvy, a to s odvoláním na vadnost zboží, konkrétně: 1) opětovného výskytu stejných odstranitelných vad, což praxe chápe jako minimálně třetí výskyt stejné vady poté, co byla v rámci předchozích dvou reklamací řešena opravou, (popř. 2) většího počtu různých odstranitelných vad, což praxe chápe jako minimálně tři vady najednou, popřípadě čtyři postupně) Domnívám se, že již v této fázi byly naplněny podmínky pro odstoupení od smlouvy, tedy třetí reklamace v řadě. Servis toto ovšem vnímá jinak a odmítá mi zaslat reklamační protokoly ohledně dodání nových vařidlových mřížek s tím, že se nejedná o reklamaci, ale jejich vstřícný krok. Nevím tedy nyní jako spotřebitel, jaká jsou má práva v této situaci.

Konzultovala jsem tuto situaci s pracovníkem spotřebitelské poradny časopisu dTest, který mi sdělil, že se pravděpodobně jedná ze strany servisu o obcházení zákona. Obracím se tedy na Vás a prosím o Vaše vyjádření. Zároveň nevím, jak mám reagovat na návrh servisu řešit toto další návštěvou technika. S předešlým pracovníkem jsem měla špatnou zkušenost. Byl nerudný, pospíchal a nedal mi dostatek času, abych si prověřila stav nově dodané mřížky. Proto jsem i tuto novou reklamovala. Domnívám se, že byla reklamace rozhodnutím servisu uznána, a to zasláním dvou nových mřížek a návštěva technika tak není třeba. V příloze přikládám dva dokumenty zaslání servisem.

Nejnovější email ze strany pracovnice servisu:

Vážená paní,

Ještě jednou jsme přezkoumali případ ohledně mřížek u Vašeho sporáku, včetně preposlechu předchozích hovorů. Tímto shrnujeme skutečnosti Dne 28.6. jste nás kontaktovala s reklamací Vašeho sporáku K560AW (art num. 731266, ser.num. 22330008) zakoupeného dne 14.11.2022, kde se dle Vašeho vyjádření projevila tato závada: „vadné mřížky a hučení trouby“. Dne 4.7. Vás navštívil servisní technik, pan Till, který provedl kontrolu spotřebiče a mřížek. Na základě jeho zjištění byla vyměněna hlučná spodní spirála za novou bezvadnou. Při kontrole mřížek, bylo zjištěno

následující. Jedna mřížka vykazovala nerovnost z výroby, kde nestabilita byla způsobena odchylkou vyšší než 5mm. Tato mřížka tedy byla vyměněna za novou bezvadnou. U druhé mřížky bylo zjištěno mechanické silou způsobené poškození a tato část reklamace byla tedy zamítnuta. Servisním technikem byl tedy vystaven opravný list na místě, který jste podepsala a vyjádřila tak souhlas s výměnou spodní spirály, výměnou vadné mřížky, a zároveň vyjádřila nesouhlas se zamítnutím reklamace mechanicky poškozené mřížky. Opravný list v příloze.

Váš nesouhlas jste vyjádřila i písemně a to emailem dne 4.7.2023. Ač se jednalo o požadavek na dodání nové mřížky za mechanicky poškozenou mřížku, náš hlavní technik tedy rozhodl dne 10.7. v rámci dobrých vztahů, zaslat varnou mřížku. V tomto případě se nejednalo v žádném případě o reklamaci, nýbrž o vstřícný krok ze strany výrobce. Tato mřížka byla zaslána naším dodavatelem náhradních dílů, servisem Kleiner Brno, prostřednictvím České pošty na Vaši adresu. Z administrativních důvodů, a zejména fakturace na straně výrobce i dodavatele náhradních dílů, toto muselo být u nás systémově založeno pod reklamačním číslem, ale v žádném případě se nejednalo o reklamaci. Jednalo se o vstřícný krok výrobce, kdy nad rámec zamítnuté reklamace, odeslal mřížku. Opravný list v příloze Dne 14.7. jste se na nás obrátila znovu, a to s tím, že mřížka dodaná zdarma v rámci dobrých vztahů (viz. bod 2.) je křivá, a dále trvala na tom, že křivá je i mřížka, která Vám byla předána dne 4.7. přímo servisním technikem (viz. bod 1.). Dle podepsaného opravného listu ze 4.7. ale nevyplývá žádná informace, že byste přijala od technika křivou mřížku.

Na základě výše uvedeného Vám však v rámci vstřícného jednání bylo ze strany výrobce nabídnuto, že Vám zašleme dvě mřížky úplně nové. Dodavatel náhradních dílů Vás tedy kontaktoval s tím, že Vám budou zaslány dvě mřížky, ale toto jste odmítla a kontaktovala telefonicky v pátek 28.7.2023. Výrobce Vám byla i přesto, že jste převzetí nových mřížek odmítla, navržena návštěva servisního technika – aby provedl nejen kontrolu všech zasláných mřížek, ale i spotřebiče samotného. Během 45 minutového rozhovoru jste několikrát změnila postoj k návštěvě technika, a v jeden moment dokonce trvala na zaslání mřížek. Následně jsme se domluvily na tom, že si vezmete čas na rozmyšlenou do počátku týdne nadcházejícího týdne.

Shrnutí: Na základě veškerých uvedených skutečností vyplývajících z veškeré naší komunikace, vyplývá, že: První nahlášená reklamace ze dne 28.6.2023 byla řádně ukončena dne 4.7. servisním technikem. I přes zamítnutí reklamované mechanicky poškozené mřížky, Vám byla ze strany výrobce zaslána nová mřížka, a nejednalo se tak o reklamaci ani druhou, ani pokračování reklamace první. Tuto mřížku jste také označila za vadnou a připojila i mřížku dodanou servisním technikem z první reklamace. Toto jsme od Vás tedy přijali jako druhou reklamaci, a rozhodli o odeslání dvou nových mřížek. Vy jste toto neakceptovala.

Upozorňuji však, že fakticky uplatňujete reklamaci, kdy jsme Vám k zamítnuté reklamaci, zaslali i tak novou mřížku a zároveň reklamujete mřížku, kterou jste 4.7. převzala jako bezvadnou. Nyní Vám tedy navrhujeme, aby skutečně přijel servis, který provede kontrolu všech mřížek a zároveň provede kontrolu sporáku. Z naší strany toto vidíme jako jediné správné řešení, kdy bude skutečně vše detailně prověřeno. Karolina Mihajlović Call center agent T 800 105 505 E servis@gorenje.cz W gorenje.cz

Sociální pracovnice tento podnět uživatele vytiskla a následně jej odeslala prostřednictvím webového formuláře. Uživatelka musí nyní vyčkat na reakci ČOI.

Konzultace III.

Uživatelka sděluje, že již dostala písemné vyjádření od ČOI, ze kterého vyplývá, že má právo odstoupit od smlouvy a že by nyní potřebovala pomoc se sepsáním odstoupení od kupní smlouvy. Sociální pracovnice vyhledala vzor, podle kterého spolu s uživatelkou sepsala odstoupení od kupní smlouvy. Sociální pracovnice také uživatele naskenovala potřebné dokumenty, které budou přílohou odstoupení, jelikož uživatelka uvedla, že bude odstoupení zasílat emailem. Toto sepsání a naskenované přílohy zaslala sociální pracovnice uživateli na její email. Uživatelka potvrdila, že vše v sepsaném návrhu souhlasí.

Vyhodnocení zakázky, zpětná vazba:

Uživatelka děkuje za veškerou pomoc. Sděluje, že by sama nic takového nezvládla. Nedokázala by prý postupovat bod po bodu, jelikož je roztěkaná a zahltila by sepsání všemi detaily. Takto postupovala krok po kroku a mohla uplatnit svá spotřebitelská práva.

Citované zdroje: spotřebitelská poradna časopisu dTest

OBČANSKÁ PORADNA Havířov

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika II

/Ev. č. 133/2023, 22.3.2023, intervence osobně, poskytnutí aktivní pomoci, muž, 60 let, e-Quip 1088848, dotaz 6.1.6./

Klíčová slova: vyúčtování, nedoplatek, odpojení od elektřiny, zákaznická linka

Zdroj informací: E.ON Zákaznická linka, HEIMSTADEN – nájemní smlouva, evidenční list

Zájemci o službu byly sděleny základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby.

Výchozí situace z pohledu zájemce o službu, popis problému:

Zájemce o službu říká, že je v hmotné nouzi. Byl na ÚP a chtěl tam, aby mu byl z MOP uhrazen dluh za elektřinu. Z vyúčtování má nedoplatek přes 2.000 Kč. Splatnost byla 7.2.2023. Neuhradil. Přišla mu výzva, která sděluje, že má uhradit 4.670,- Kč do 28.3.2023, jinak dojde na odpojení od elektřiny u E.ON. Plyn už odpojený má a dluží za odběr plynu. Poplatek za odpojení je cca 700,- Kč a za znovu připojení 2.000,- Kč.

Nájemní smlouvu má u Heimstaden, na evidenčním listě k bytu je přihlášeno 12 lidí celkem. Dluh na nájemném hradí splátkami dcera jeho družky, dodává. On by prý rád splácel tak max. 500 Kč měsíčně. Nemá jiný příjem než z DHN. Prý možná bude pracovat na sběru papírků po městě. Má řadu exekucí. Neví, kde komu dluží. Nad tím, že má odpojený plyn, mávl rukou. Zamýšlí se, co bude znamenat život bez elektřiny. Když mluví o řešení dluhu, nebere moc v potaz, že na to musí mít příjem. O hledání práce se nezajímá, dodává. Je už roky osobou v hmotné nouzi. Družku posílá poskytovat sexuální služby, aby tak opatroval peníze, říká.

Nepříznivá sociální situace

Hrozí odpojení od elektřiny. Dluhy. Hmotná nouze. Uzavírá smlouvy a nestará se o plnění z nich. Je po splatnosti. Chce ukázat protentokrát dobrou vůli a neumí si sám vyjednat splátkový kalendář.

Osobní cíl zájemce o službu

Pomozte mi jednat s E.ON, co mám udělat, aby mi neodpojili elektřinu?

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí pomoci s komunikací se smluvním dodavatelem elektřiny.

Pomoc se sepsáním splátkového kalendáře.

Informace k včasné úhradě na výzvu před odpojením od elektřiny.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:

Poskytnutí pomoci s komunikací se smluvním dodavatelem elektřiny.

Ze zájemce se stal uživatel služby.

Prognóza, průběh konzultace:

Poradce se seznámil s obsahem písemností, které uživatel služby přinesl. Nebyly v dobém stavu. Znečištěné a málo čitelné jsme roztřídili. Uživatel služby jinak popisoval stav věcí, než jak bylo patrné z písemností. Poradce usiloval o to, abychom postupovali dle reality, která je

průkazná. Uživatel služby se snažil přehodit svou odpovědnost. Říkal, že si vůbec není vědom toho, že by kdy uzavíral smlouvu na elektřinu. Když poradce sestavil linii stavu věcí, začal uživatel služby přistupovat k problému praktičtěji. Poradce byl konkrétní v popisu, co znamená žít v bytě bez elektřiny. Až v tom, co konkrétně by neměl uživatel služby k dispozici kvůli odpojení od elektřiny, byl akcent pro podnícení jeho zájmu o řešení. Bez plynu to ještě jde, ale i bez elektřiny ... Nenabije si mobil, nepustí televizi, nerozsvítí. Poradce shledal, že je nutno být takto s uživatelem služby v hovoru při konzultaci konkrétní.

Nejdříve jsme hovořili o možnosti požádat o splátkový kalendář. Uživatel nastavil max. možnou splátku. Pak uživatel chtěl, aby mu byl poradce nápomocen v zahájení hovoru se Zákaznickou linkou E.ON. Dlouho jsme čekali na spojení. Pak byla získána informace, že v tuto chvíli už není možné mít sjednaný splátkový kalendář. To bylo možné nejpozději do splatnosti úhrady nedoplatku. Ve fázi před odpojením musí uhradit požadovanou částku. V případě uživatele služby jde o částku 4.670 Kč do 28.3.2023, jak měl ve výzvě, kterou obdržel. S odpojením a znovupřipojením by vznikly další náklady, nehledě na potíže s tím, jak pak uzavřít novou smlouvu na odběr elektřiny. To potřeboval poradce uživateli služby zdůraznit. Uživatel služby vnímá aktuální den, přítomnost. Podle kalendáře mu to moc nejde, uznává. Co bude příští měsíc, to neumí řešit teď.

K zachování stávající smlouvy je nezbytné, aby poslal včas dlužnou částku na číslo účtu uvedené ve výzvě.

Vyhodnocení zakázky, zpětná vazba:

Uživatel služby slyšel přímo ze Zákaznické linky, co je třeba udělat, aby nedošlo k odpojení od elektřiny. Čas na to ještě má. Zvažuje, jak bude sbírat odpadové suroviny a jak osloví členy domácnosti, aby se na úhradu dlužné částky poskládali. Taky neváhá poslat družku na chodník do Těšina, říká. Dvakrát tam zajde a bude zaplacená elektřina, počítá. O zaměstnání pro sebe se nezajímá, pomoc s hledáním práce nechce, reaguje na jiný způsob řešení na poradce. Je zřejmé, že splátkový kalendář v této fázi problému s neuhrazenou elektřinou není dostupný, E.ON čeká max. do 28.3. na celou částku. Na tom závisí, jestli nedojde na odpojení. S tím uživatel služby odchází, je postaven „před hotovou věc“. Čas na splátkový kalendář promarnil, když mohl řešit nedoplatek, lituje. Najednou je rozhodný v tom, že ví, jak získat peníze a spěšně končí. Elektřina bude, když bude mít uhrazeno. Slyšel to přímo od E.ON. Pomoci se mu dostalo, jak si přál. Více toho řešit nebude, uzavírá uživatel služby.

Citované zdroje: Konzultant E.ON

OBČANSKÁ PORADNA Havířov

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika III

/Ev. č. 199/2023, 2.5.2023, intervence osobně, poskytnutí aktivní pomoci, žena, 70 let, e-Quip 1099697, dotaz 6.1.7./

Klíčová slova: vyúčtování, upomínka, splátkový kalendář

Zdroj informací: dopis od ČEZ, upomínka, vyúčtování za plyn

Zájemkyni o službu byly sděleny základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby.

Výchozí situace z pohledu zájemkyně o službu, popis problému:

Zájemkyně o službu říká, že dostala dopis od ČEZu. Neumí číst, a tak se nedozví, o co jde. Proto přišla do sociální služby. V dopise je vyčíslení částky, kterou má zaplatit a platební údaje. Má tam částku za vyúčtování, doplatek cca 12.000,- Kč. Pak info o záloze po splatnosti 25.4.2023 3.000,- Kč. K tomu zájemkyně o službu uvádí, že to zapláceno má. Nemůže najít ústřížek poštovní poukázky a nepamatuje si, jestli platila do splatnosti nebo po splatnosti. Pak tam má 240,- Kč za řešení upomínky a částku 16.000 Kč za neoprávněný odběr plynu, odpojení a znovu připojení plynoměru. Zájemkyně o službu říká, že má příjem z vdoveckého důchodu a také pobírá DSSP PnB. Není v jejích možnostech, aby zaplatila vše, co dluží, najednou. Spíše by se chtěla domluvit na splátkách.

Nepříznivá sociální situace

Má hradit ČEZu a nemá na celkovou úhradu. Neumí si sama pročíst dopis, ve kterém jsou položky, které jsou jí účtovány. Bez pomoci si nesjedná splátkový kalendář.

Hrozí, že bude po splatnosti se zálohou a pro neuhrazené pohledávky dojde na odpojení od plynu.

Osobní cíl zájemkyně o službu

Potřebuji pomoc vedoucí ke sjednání splátkového kalendáře.

Navržené možnosti řešení

Přečtení všeho, co v dopisu od ČEZ je.

Poskytnutí pomoci se sjednáním splátkového kalendáře.

Příprava na komunikaci se Zákaznickou linkou ČEZ.

Poskytnutí informace ke sjednání splátkového kalendáře.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemkyní na zakázku:

Přečtení všeho, co v dopisu od ČEZ je.

Příprava na komunikaci se Zákaznickou linkou ČEZ.

Poskytnutí informace ke sjednání splátkového kalendáře.

Prognóza, průběh konzultace:

Poradce uživatele služby vše, co bylo v dopisu od ČEZ, přečetl. Zjednodušil vyjádření a uvedl, jaké částky a za co přesně jsou požadovány k úhradě. V dopisu byla informační příloha o tom, jak se provádí výpočet u příspěvku na bydlení. ČEZ uvedl rovněž zmínku k možnosti sjednat si splátky. Za jakých podmínek to je a kdy to není možné. Na vyúčtování lze mít splátky, na jiné pohledávky ne. To pro uživatelku služby znamená, že úhradu 16.000 má provést najednou. To v jejích možnostech samozřejmě není. Uživatelka služby si poslechla text dopisu. Uvedla, že ji čeká placení zálohy 3.000 Kč k 25. dni v květnu. Uživatelka služby chce jednat s ČEZ o splátkách. Poradce ji na její přání připravil na to, co bude formulovat. Poradce napsal velkými

číslu zákaznické číslo a uživatelka služby si je zkusila přečíst. Nachystala si průkaz totožnosti. Poradce zkontaktoval Zákaznickou linku ČEZ a proklikal se přes předvolby služeb. Pak bylo zapotřebí vyčkat. Dále už hovořila uživatelka služby s pracovnící Zákaznické linky ČEZ. Poradce psal poznámky. Uživatelka služby se dozvěděla, že zaplatí-li stanovenou částku, tj. 3.240,- Kč, budou jí z ČEZ kontaktovat ve čtvrtek 4.5. a domluví se s ní na dalších splátkách. Uživatelka služby nahlásila telefonní číslo svého druha. Poradí se s ním o výši možné splátky, řekla uživatelka služby. Ještě se při hovoru se Zákaznickou linkou dozvěděla, že zasláné 3.000 Kč byly použity na úhradu vyúčtování. Část nedoplatku je tak již uhrazena.

Vyhodnocení zakázky, zpětná vazba:

Uživatelka služby se ozvala ČEZu, jak potřebovala a dozvěděla se, jak má postupovat poté, co jí poradce přečetl všechna sdělení ze zasláného dopisu. Uživatelka služby ví dobře, a má to od poradce i napsáno, že musí zaplatit jistou částku a ve čtvrtek v 11 h ji bude ČEZ kontaktovat ohledně postupu se splátkovým kalendářem. Uživatelka služby říká, že je jí nyní jasné, že musí mít splněnu tu podmínku platby, aby to se splátkami bylo umožněno. Uživatelka služby říká, že je spokojena, jak jí poradce připravil před telefonátem a mohla si samostatně hovořit se Zákaznickou linkou. NSS 1 – zlepšila se jí sociální situace, když ví, co jí napsali v dopise a mohla se domluvit na postupu, což by sama nezvládla. Aktuálně je to vše, co k zakázce bylo možno udělat. Uživatelka služby děkuje a souhlasí s ukončením konzultace k zakázce.

Citované zdroje: Konzultant ČEZ, Zákaznická linka 800 810 820