

Kazuistika č.1

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Kupní smlouva, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Na Občanskou poradnu se obrátila žena ve věku asi 45 let. Uživatelka služby (dále jen US) uvedla, že si na prodejně Electro World zakoupila pračku, kterou používá zhruba tři měsíce. Pračka bohužel nefunguje tak jak má. US popsala, že pračka zadržuje po ždímání vodu, která po vytečení divně zapáchá. US se tedy obrátila na prodejce s tímto problémem a požadovala, aby prodejce odstranil závadu. US bylo sděleno, že to není možné, aby taktová nová pračka nefungovala. US bylo sděleno, ať jde ještě domů a zkusí prát ještě 10x. V případě, že by pračka opravdu nefungovala, bylo jí sděleno, ať se obrátí na servis. US tedy uposlechla návrhu prodejce a zkusila ještě prát. Pračka bohužel vykazovala úplně stejné problémy, jako před tím. US neví, jak má postupovat. Přístup v prodejně jí nepřišel právě vstřícný. US se obrátila na servis a tam jí pro změnu odkázali na prodejnu ať si to vyřídí s nimi. US je zoufalá, má novou pračku, kterou fakticky nemůže používat a zároveň se obává, že jí v prodejně opět nevyhoví. US uvádí, že není příliš průbojná ovšem ráda by situaci nějak řešila, chtěla by pračku opravit a nebo vrátit peníze.

Popis problému – zakázka:

US přichází s žádostí o radu jak má postupovat. Ráda by reagovala dle práva ovšem není si jistá, jaká práva vlastně má. V zásadě si ji přehazují jako horký brambor a nikdo nehodlá situaci řešit tzn. jak dosáhnout opravy pračky a nebo vrácení peněz.

Intervence / možnosti řešení:

US bylo navrženo nejdříve zajít do prodejny a tam trvat na tom, aby s ní byl sepsán reklamační protokol. Je-li zboží v záruce má prodejce povinnost uplatněnou reklamaci vyřídit v zákonem stanovené lhůtě (dle zákona o ochraně spotřebitele § 19). Prodávající má samozřejmě také ze zákona informační povinnost sdělit kupujícímu, kde může reklamaci uplatňovat (ZOS §13,§19odst.4).

US bylo tedy navrženo trvat na uplatnění reklamace a trvat na sepsání protokolu. Na vyřízení reklamace má prodávající 30 dnů od uplatnění reklamace. Pokud v této lhůtě nebude vyřízena, má US právo od smlouvy odstoupit, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu. Může pak požadovat vrácení peněz nebo výměnu zboží.

Pokud reklamace bude vyřízena ve lhůtě a vada na pračce bude ostraněna, nemá US možnost vybírat, zda chce od smlouvy odstoupit a nebo si ponechá opravenou pračku. Pouze pokud by bylo nutné pračku pro stejnou závadu znovu reklamovat, po předchozích dvou opravách, pak by se závazda klasifikovala jako vada nedostranitelná, i když pračku opraví (dle OZ § 622). A opět lze od smlouvy odstoupit. US byla „vyzbrojena“ svými právy dle občanského zákoníku a dle zákona na ochranu spotřebitele, které obdržela též v tištěné podobě.

Prognóza:

Dle práva má US právo na reklamaci poměrně nové pračky. Pokud US bude trvat na svých právech a bude je asertivně prosazovat není důvodu, aby jí prodejce nevyhověl a uplatněnou reklamaci nevyřídil dle zákona. Tzn, prodejce by měl vadu bezplatně odstranit a uvést tak pračku do provozu.

Zpětná vazba:

US sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, cítí se lépe, pokud má jasně navržený postup a hlavně zná svoje práva. US v každém případě navrhovaný postup využije a pračku půjde reklamovat.

Výše uvedená kazuistika se zdá jako běžný denní prolematika, kterou zažívá řada lidí. Co je smutné na tomto příkladu je to, že prodejci a jedná se o poměrně velký řetězec nabízející elektroetchniku a bílé zboží, zkouší na zákazníky takové postupy. V první řadě se dá předpokládat, že reklamací bude jistě více a proto by mohl management obchodu zaujmout solidnější přístup. Na druhou stranu právě proto, že jde o poměrně velkou obchodní síť, zřejmě se nezalamují podobnými případy. Je otázkou, zda je na vině přístup jednotlivce, tedy pracovníka v reklamačním oddělení a nebo má pracovník nařízeno právě z oblasti vyššího managementu neasertivní zákazníky takto odbít nesmyslnými návrhy. Je otázkou, zda upozornění na tento přístup např. Českou obchodní inspekcí povede k zásadním změnám v přístupu k zákazníkům.

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
 - 2) zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele
-

Kazuistika č. 2

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: klamavá reklama, výhra, lákání zákazníka podvodem,

Výchozí situace:

Na Občanskou poradnu se obrátil muž, ve věku 67 let z Brna. Uživatel služby (dále jen US) sdělil poradci následující problém. US obdržel od firmy Direct Market dopis v němž mu sdělují, že vyhrává zaručených 400.000 Kč a to za podmínky, že si zakoupí jejich výrobek z nabídky katalogu. US na to zareagoval a skutečně si na dobírku objednal nějaké zboží. Dobírka mu přišla ovšem s cenou o 200Kč více než kolik měl hradit. US přichází s tím, že tedy objednal zboží a očekává výhru, kterou avizovali v uvedeném dopisu.

Popis problému – zakázka:

US trvá na tom, že má nyní, když si objednal zboží, nárok na výhru o níž pojednával dopis, v němž mu tuto skutečnost jakýsi zástupce firmy Direct Market sliboval. US chce vědět, jak se má o výhru přihlásit, neboť od firmy mu dosud žádný pokyn k této věci nepřišel.

Intervence / možnosti řešení:

S US bylo probráno vše co vypověděl a hlavně byly pročteny podmínky soutěže. Z podmínek ve skutečnosti vyplývá, že výhru oněch 400.000 Kč získává ten zákazník, který si nejvícekrát objedná zboží od zmíněné firmy (tzn. zašle nejvíce objednávek na zboží). Soutěž trvá v určitém termínu, který je v obchodních podmínkách soutěže také uveden. US sice obdržel dopis v němž je skutečně napsáno, že výhru získá pokud si objedná cokoli z jejich zboží, ovšem skutečnost je taková, že tato výhra je zahrnuta do soutěže, kterou firma zajistila obecnými podmínkami, kde je jasně stanoveno, za jakých podmínek může být výhra vyplacena a komu.

Dopis ani neodkázal na tyto podmínky. V zásadě šlo o jednoznačnou lživou informaci, přičemž na jejím podkladu si US objednal zboží, které ani nechtěl.

US bylo sděleno zjištění ohledně výhry a pravidel. US bylo navrženo zvážit zda zboží nevrátí, jelikož ho koupil na dobírku a lhůta pro vrácení zboží ještě nevypršela (upravuje občanský zákoník č. 40/1964Sb., §52 a násl.). US má právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu.

Dále US navrženo zvážit, zda neoznámí praktiky firmy na Českou obchodní inspekci, která by mohla jako správní orgán udělit sankci za klamání a lživé informace (dle zákona na ochranu spotřebitele § 8 a dle Oz §597).

Je otázkou, zda by nemohlo být jednání firmy bráno také jako podvod, kdy lze zvážit podání trestního oznámení.

Prognóza:

Praktiky různých firem jak z klientů vylákat peníze nemá meze. V tomto případě firma nalákala důvěřivého člověka osobním dopisem na skutečnost, že jen tak vyhraje 400.000Kč, stačí když si objedná nějaké zboží.

US dle navrhovaných rad zboží vrátí, což je ta lepší varianta, jelikož má zachovanou lhůtu pro odstoupení bez sankcí. Je otázkou, pokud by US podal na firmu trestní oznámení, jak by si policie s daným případem poradila. Zřejmě by mohla dojít k závěru, že se našlo více takových

lidí, kteří naběhli, ovšem je reálné, že firma zrušila své podnikání a její jednatelé se přeměnili v jinou firmu, jiný směr podnikání.

V zásadě by stálo za to, oznámit tuto skutečnost také na Českou obchodní inspekci, která může přinejmenším medializovat či upozornit na tento nešvar.

Zpětná vazba:

US odchází zklamáný neboť věřil v to, že výhra má jasnou. V každém případě od smlouvy odstoupí a jak uvedl, je na dlouho vyléčen z podobných nabídek. Českou obchodní inspekci upozorní, ovšem trestní oznámení podávat nebude. Nedělá si iluze o tom, že by mu policie jakkoliv pomohla.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č.40/1964 Sb.

Zákon na ochranu spotřebitele 634/1992 Sb.

Trestní zákoník č.40/2009 Sb.

Kazuistika č.3

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva o dodávce energií, výpověď smlouvy, klamání spotřebitelů

Výchozí situace:

Na Občanskou poradnu se v průběhu měsíce května 2012 obrátil muž ve středním věku z Brna. Uživatel služby (dále jen US), uvedl, že uzavřel smlouvu o dodávce plynu a elektřiny s novým dodavatelem a to s Bohemia Energy. Smlouva byla uzavřena na dobu určitou na dva roky. US ji uzavřel doma, smlouva platí od loňského roku a v červenci 2012 vyprší doba na niž byla smlouva uzavřena. US má zájem smlouvu ukončit. Jelikož dodavatel zvýšil cenu, přestože garantoval ve smlouvě, že ceny budou nižší než od ostatních dodavatelů. US tedy s ohledem na tuto skutečnost trvá na tom, že když byly porušeny podmínky smlouvy smlouvu ukončí.

Popis problému – zakázka:

US chce smlouvu vypovědět, chce zjistit, zda je jeho postup správný, zda je v souladu se zákonem a zda má tedy právo smlouvu ukončit, protože byla cena za dodávku plynu a elektřiny navýšena.

Intervence / možnosti řešení:

S US probrána celá situace. US má smlouvu na dobu určitou tato doba vyprší v červenci 2012. Dále bylo zjištěno, že dodavatel zveřejnil informace o zvýšení ceny na svých webových stránkách, ovšem US nevěděl, že tyto informace postačí zveřejnit touto formou. Čekal, že mu bude písemně zaslán dopis se změnou o ceně a na základě toho by pak smlouvu zrušil.

S US byly probrány okolnosti týkající se ukončení smlouvy.

Dle energetického zákona lze samozřejmě smlouvu zrušit odstoupením, pokud dojde ke zvýšení ceny energií. Lze takto postupovat do 3 měsíců od data zvýšení ceny. Dle energetického zákona musí dodavatel zveřejnit tyto informace dálkovým způsobem. US si neohlídal a nezjišťoval, zda nedošlo k navýšení ceny např. na webových stránkách dodavatele. Zjistil navýšení až z vyúčtování.

US tedy navrženo zjistit od kdy platí navýšení ceny, pokud by měl lhůtu 3 měsíců od uvedeného data, pak má právo od smlouvy o dodávce energií odstoupit (upravuje energetický zákon, § 11a).

US má smlouvu na dobu určitou tato mu vyprší červenci 2012. Pokud by nechtěl nadále v trvání této smlouvy pokračovat má možnost upozornit dodavatele, ovšem 3 měsíce před vypršením doby na kterou byla smlouva uzavřena na to, že netrvá na jejím další trvání.

US bohužel už tuto lhůtu nemá, takže se smlouva automaticky prodlužuje na další dva roky.

Smlouvu lze tedy dále ukončit některým z dalších způsobů, které vyplývají z všeobecných podmínek. US navrženo projít tyto podmínky.

Pokud tedy US zjistí, že propásl lhůtu tří měsíců od zvýšení ceny energií, nemůže dle zákona od smlouvy odstoupit. Tato se mu prodlouží o další dva roky.

US navrženo v takovém případě nechat smlouvu v platnosti na další dva roky a již nyní lze sdělit, písemně dodavateli, že na jejím dalším prodlužování netrvá a že ji chce ukončit.

Prognóza:

US pravděpodobně zjistí, že lhůtu pro odstoupení od smlouvy z důvodů navýšení ceny již nemá. US bohužel myslně předpokládal, že zvýšení ceny mu musí být zasláno dopisem. Smlouvu tedy pravděpodobně nechá prodlouženou ještě o další dva roky a včas si pohlídá, aby se smlouva znovu neprodložovala a ukončí ji. Energetický zákon sice prošel určitou legislativní změnou a zahrnuje v sobě určitou ochranu spotřebitele, ovšem tato ochrana spočívá také v aktivitě samotného spotřebitele, aby se zajímal o skutečné podmínky takové ochrany. Řada zákazníků je právě v tomto období lákána mnohými dodavateli energií, kteří slibují nejnižší ceny na trhu, ovšem zákazníci, kteří podlehnou těmto nabídkám se dále nezajímají o hlubší informace o svých právech pro případ ukončení smluv.

Zpětná vazba:

US není příliš spokojen s uvedenými informacemi v tom smyslu, že čekal větší ochranu ze zákona. Sám uvádí, že se nechal zlákat dealerem, který mu nasliboval hory doly, ovšem skutečnost je vskutku jiná. US si pro příště dá pozor a v případě uzavírání smlouvy si proče všechny podmínky a smlouvu nebude pod vidinou levnějšího podepisovat hned.

Citované zdroje:

458/2000 Sb., energetický zákon
40/1964 Sb., občanský zákoník