

Kazuistika č.1

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva uzavřená mimo prostory obvyklé k podnikání, změna dodavatele, odstoupení od smlouvy, smluvní vztahy, zplnomocnění, smluvní pokuta

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátila uživatelka služby, (dále jen US). S US byla uzavřena ústní dohoda o poskytnutí služby. U odebírala elektřinu od společnosti Centropol, která byla uzavřena zřejmě na dobu neurčitou. V roce 2014 ji oslovila žena na ulici s nabídkou výhodné ceny dodávky elektřiny od Bohemia Energy. U smlouvu podepsala a to bylo v únoru 2014. US podepsala zároveň plnou moc v níž se zavazuje společnost, vyvinout kroky k tomu, aby mohla US přejít k novému odběrateli. U se v průběhu března 2016 dozvěděla, že se na Centropol obrátili z Bohemia Energy, že s jejím souhlasem (na základě plné moci) přechází k nim a to od 14.4.2016, zároveň jí ale sdělili, že je nutné vypovědět smlouvu, neboť jí má na dobu neurčitou. US tedy na to konto poslala výpověď. Bohemia Energy uvedla ve smlouvě z roku 2014, že u současného dodavatele končí právě v dubnu, což je přinejmenším zvláštní, jelikož smlouva nebyla nikým vypovězena a výpověď učinila sama na výzvu Centropolu US, ale až v březnu 2016. Smlouva vyprší až po uplynutí 3 měs. výpovědní doby. Centropol tedy US naúčtoval za porušení výpovědních podmínek pokutu 4 tis. Kč. Pokud by US ukončila smlouvu s BE chtějí po ní 6500 Kč za zrušení smlouvy

Popis problému – zakázka:

US přichází s žádostí o radu jak docílit toho, aby mohla odebírat elektřinu od Centropolu s tím, že by chtěla smlouvu s Bohemia Energy ukončit bez sankcí.

Intervence / možnosti řešení:

U bylo sděleno, že pokud byla smlouva s Centropolem uzavřena na dobu neurčitou výpovědní doba skutečně je 3 měsíce dle obchodních podmínek a pokud byla smlouva vypovězena až v březnu, má Centropol právo za výpovědní dobu požadovat smluvní pokutu. U byla takřikajíc přesvědčena agentkou Bohemia Energy, že bezplatně za ni převedou smlouvu k nim.

Od smlouvy US nemůže nyní bez sankcí odstoupit, jelikož už uplynula lhůta, dle energetického zákona i dle občanského zákona. US může trvat na tom, že byly porušeny podmínky plné moci a mohla by trvat na uhrazení pokuty za výpovědní dobu po Bohemia Energy. Je ovšem otázkou, jak se k celé záležitosti společnost postaví, jelikož plná moc je velmi obecná a nic konkrétního neslibuje. U bylo navrženo obrátit se se stížností na Energetický regulační úřad a dále na Sdružení na ochranu spotřebitele.

Prognóza:

Vzhledem k tomu, že US nevěnovala příliš pozornost tomu co podepisuje a celé dva roky se smlouvou sama nezabývala, nelze počítat s tím, že by docílila toho, zůstat u Centropolu a zároveň bezplatně zrušit smlouvu s Bohemia Energy. Centropol má právo na smluvní pokutu za výpovědní dobu. Bude záležet na přístupu Bohemia Energy, zda uznají svoje pochybení a nahradí US škodu za to, že včas nevyověděli smlouvu u Centropolu.

Zpětná vazba:

U sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, zná svoje práva.

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
 - 2) zákon č. 458/2000Sb., energetický zákon
-

Kazuistika č. 2

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: elektroměr, meteorologická zkouška, smluvní vztahy, reklamace

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátil uživatel služby (dále jen US). S US byla uzavřena ústní dohoda o poskytnutí služby. US zjistil na vyúčtování, že má příliš velkou spotřebu za elektřinu. Reklamoval spotřebu a přijel technik, který mu řekl, že by to mohlo být způsobeno opravdu závadou elektroměru. Bylo mu navrženo že elektroměr odvezou na zkoušku. Pracovnice Eonu se v tel. rozhovoru poděkla s tím, že někdy elektroměry naměřují i spotřebu, která ve skutečnosti není spotřebovaná. US se obává, aby si elektroměr nevzali do Eonu, neodstranili závadu, pak poslali elektroměr na přezkoušení a US by pak musel hradit výjezd i demontáž měřidla.

Popis problému – zakázka:

US by chtěl vědět zda je možné, aby byl elektroměr bez dalšího v jeho přítomnosti doručen přímo zkušebnímu ústavu. US by chtěl docílit toho, aby byl elektroměr přezkoušen přímo nezávislým ústavem, kterému by on sám např. s technikem od Eonu doručili měřidlo k přezkoušení.

Intervence / možnosti řešení:

US bylo sděleno, že na žádost uživatele musí vlastník měřidla tedy Eon přezkoušet kalibraci zařízení. US tedy sám nemůže požádat o přezkoušení, ale je to možné jen na žádost Eonu. Je otázkou zda má US možnost kontrolovat dodání měřidla přímo bez dalšího, přímo do výzkumného meteorologického ústavu. Lze tedy požádat o přezkoušení Eon a Eon může zažádat o kontrolu zase meteorologický ústav. Pokud by v rámci přezkoušení měřidla bylo zjištěno, že naměřená spotřeba byla způsobena skutečně závadou zařízení, a došlo tedy k uznání reklamace, jdou náklady na přezkoušení na vrub Eonu nikoliv klienta. Předán kontakt na Sdružení obrany spotřebitele a na český meteorologický ústav.

Prognóza:

Pokud dojde k nezávislému přezkoušení měřidla, mohl by US docílit toho, aby jeho reklamace byla uznána a tím pádem by bylo vydáno nové vyúčtování s jinou naměřenou hodnotou a spotřebou.

Zpětná vazba:

US děkuje za předané informace. Pokusí se dohodnout s Eonem na přezkoušení měřidla.

Citované zdroje:

zákon o meteorologii, č. 505/1990 Sb.

Kazuistika č.3

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: úvěrová smlouva, nákup zboží v obchodě, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátila klientka s následujícím problémem.

S uživatelkou služby, (dále jen US) byla uzavřena ústní dohoda o poskytnutí služby. U si koupila TV na splátky v Okay. Zároveň uzavřela smlouvu o úvěru se společností Cofidis. US se domlouvala s poradkyní při podepisování úvěrové smlouvy tak, že si přála platit splátky ve výši 500 Kč. Bylo jí sděleno, že platit může kolik chce. US si doma smlouvu pořádně přečetla a zjistila, že ve smlouvě je splátka jenom 100 Kč. US smlouvu podepsala 20.4. US zjistila, že byla pracovnící „podvedena“. Ze smlouvy vyplývá, že pokud by úvěr splácela dle dohody zaplatí na úvěru jednou tolik co si půjčila. Pokud by splácela více a uhradila tak dluh předčasně, tato možnost ve smlouvě je, společnost se zavazuje úměrně snížit úroky. US však byla nespokojená se způsobem, kterým k ní pracovnice přistupovala, neboť ji uvedla v omyl.

Popis problému – zakázka:

US je našťavaná, že jí poradkyně říkala něco jiného, než je ve skutečnosti ve smlouvě. US si bohužel smlouvu řádně nepřečetla. Podstatou je, že se rozhodla smlouvu zrušit. US by chtěla vědět jak může kupní smlouvu zrušit a TV si koupí za hotové.

Intervence / možnosti řešení:

US si TV zakoupila přímo na prodejně, z dokladu o zakoupení bylo zjištěno, že lze zboží do 14 dnů od data nákupu vrátit a od smlouvy odstoupit. US bylo tedy navrženo zrušit smlouvu o koupi TV bylo navrženo vrátit zboží, jelikož prodejce umožňuje zboží vrátit do 14 dnů od nákupu. Dále bylo navrženo trvat na stornování úvěru. Vše nechat sepsat jak u prodejce a zároveň dát na vědomí Cofidis, nejlépe písemně a doporučeně zaslat, že od smlouvy o úvěru odstupuje. Předán vzor odstoupení a dále navrženo dotaz konzultovat se Sdružením na ochranu spotřebitele, byl předán kontakt.

Prognóza:

US zareagovala v tomto případě včas a je tedy možné využít svého práva jak na odstoupení od kupní smlouvy, tak tím pádem zrušit i smlouvu o úvěru. Podle všeho by situace měla být vyřešena dle přání US.

Zpětná vazba:

US za sdělené informace a návrhy řešení velmi děkuje. Sdělila, že si raději bude kupovat už jen věci, na které si našetří a že nechce mít nic společného s úvěry.

Citované zdroje:

občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Zákon o spotřebitelském úvěru č. 145/2010Sb.

vzory návrhů