

Kazuistika č.1

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva uzavřená adhezním způsobem, změna dodavatele, odstoupení od smlouvy, smluvní vztahy, kupní smlouva,

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 X energy, která byla uzavřena do ledna 2016. V roce 2015 ji navštívil mladík, kdy na ni zazvonil s nabídkou výhodné ceny dodávky elektřiny a plynu od Lamy. U smlouvu podepsala a to bylo v lednu 2015. Dodávka energií od Lamy měla započít v lednu 2016, kdy končila smlouva X energy. Při odchodu mladík předal U ještě jakési úsporné žárovky a sdělil, že jde o dárek. U však uzavřela na žárovky smlouvu. US se rozhodla že od smlouvy o dodávce energie odstoupí, což udělala v září 2016 a společnost to vzala na vědomí a odstoupení byl akceptováno. Na to konto ovšem přišel US dopis téměř po roce, kdy uzavřela kupní smlouvu na žárovky, že požadují vrácení žárovek a nebo jejich uhrazení. U žárovky vrátila, ale nemá od toho doklad. Bylo jí zasláno několik faktur, kde se cena za žárovky zvyšuje, jelikož firma tvrdí, že zboží nevrátila a že ho požadují uhradit.

Popis problému – zakázka:

US přichází s žádostí o radu jak docílit toho, aby měla od Lamy pokoj a nejraději by nehradila za žárovky, které měly být údajně dárkem ani korunu.

Intervence / možnosti řešení:

US bylo sděleno, že byla s největší pravděpodobností oklamána mladíkem, jelikož jí sice dal k podpisu smlouvy o dodávkách energií, ale zároveň i kupní smlouvu což US prezentoval jako dárek. Tím ji uvedl v omyl. U bylo navrženo pokusit se zaslat doporučený dopis v němž uvede, že žárovky vrátila a proto nebude hradit za ně žádnou cenu. U však nemá doklad, proto bude záležet na stanovisku společnosti. US měla možnost od smlouvy odstoupit do 14 dnů od uzavření respektive od převzetí zboží, ale jelikož nevěděla, že vůbec podepsala další smlouvu tuto lhůtu nevyužila. Pokud by se US nepodařilo přesvědčit společnost o vrácení zboží, je pak zřejmě vhodné uhradit částku za zboží.

U bylo dále navrženo konzultovat situaci se Sdružením obrany spotřebitele a dále lze podat podnět či stížnost nebo své vyjádření k těmto praktikám na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Vzhledem k tomu, že US nevěnovala bohužel pozornost tomu co podepisuje, navíc byla ujištěná prodejcem, že jde o dárek a vzhledem k tomu, že si tzv. dovolila upozornit na tuto kupní smlouvu zejména tím, že se společností ukončila spolupráci v rámci dodávek energií a dále vrátila žárovky bez toho, aniž by si ponechala nějaký důkaz, lze předvídat, že si společnost pohlídá vymáhání kupní ceny.

Zpětná vazba:

U sděluje, že získaným radám a informacím porozuměla, zná svoje práva. U svoji situaci prodiskutuje ještě na SOS.

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: dědické řízení, dodavatelé služeb, přeplatek na službách, nároky v rámci dědického řízení, smluvní vztahy

Výchozí situace:

Poradnu navštívila uživatelka služby (dále jen US), které v prosinci 2015 zemřel manžel. Již pře úmrtím darovali manželé jednomu ze tří synům nemovitost. US má v nemovitosti zřízeno věcné břemeno – služebnost. Služby za dodávky energií tedy SIPO bylo nadále psáno na zemřelého manžela. Po jeho smrti proběhlo dědické řízení, ve kterém se tři synové vzdali dědictví ve prospěch matky a posléze došlo k tomu, že byla zrušena smlouva s Centropolem psána na zemřelého manžela a syn - vlastník nemovitosti si uzavřel smlouvu s Eonem. US došlo vyúčtování od 16.7. do 31.12. 2016 s přeplatkem 7500,-Kč. Následně Centropol žádal emailem zaslat úmrtní list, usnesení o dědictví a syn US, který to vyřizoval odeslal ještě darovací smlouvu na nemovitost. Emailem mu bylo sděleno, že do 1,5 měsíce bude přeplatek zaslán dědicům. US se obává, že bude rozdělen i mezi syny, což by nerada.

Popis problému – zakázka:

US se obává toho, aby přeplatek, nebyl rozdělen mezi všechny dědice, aby skutečně byl vyplacen jí, jako jediné dědičce.

Intervence / možnosti řešení:

Z usnesení soudu o vypořádání dědického řízení po zemřelém manželovi vyplývá jasně, že dědičkou byla jenom US. Tato skutečnost by mohla být ještě dodatečně pro jistotu sdělena Centropolu, aby to brali v potaz. Jinak řečeno, dědičkou byla US, synové se vzdali svých nároků a přeplatek, který je součástí dědictví je tedy výhradně US. US bylo tedy navrženo vyčkat na vypršení lhůty a pokud by nebyl přeplatek vydán v rámci dědického vypořádání lze se ho domáhat doporučeným dopisem u Centropolu, jak s přeplatkem naložili popř. upozornit syny, kteří se nároku vzdali, aby byl přeplatek vydán v rámci dědické dohody.

Prognóza:

Centropol zřejmě bude respektovat skutečnost, že peníze budou zaslány s ohledem na usnesení v rámci dědického řízení. S největší pravděpodobností peníze vyplatí dle informací, které získají od syna, jenž jim sděloval vše potřebné. Pokud by přeplatek obdrželi synové, má US nárok vymáhat jej dle soudního rozhodnutí.

Zpětná vazba:

US děkuje za sdělení. Po sdělení informací se US uklidnila a pokusí se kontaktovat Centropol s dotazem ohledně vyplacení přeplatku.

Citované zdroje:

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

zákon č. 292/2013 Sb., o zvláštních řízeních soudních

Občanská poradna Brno, Anenská 10
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: šmejdi, smluvní vztahy, nepoctivé jednání prodejců,

Výchozí situace:

Poradnu navštívil muž uživatel služby (dále jen US), US si vloni objednal telefonicky nějaké léky nebo spíše nějaké přírodní vitamíny, minerály, zkrátka podpůrné prostředky na zdraví. Tyto objednané „léky“ mu došly do schránky spolu s listinami – bohužel US se domníval, že jde jen o nějaké reklamní, doprovodné informace k objednávce a nevěnoval tomu pozornost. Malá písmena nečetl, od té doby nic nedostal, ale firma mu telefonuje a psala také SMSky, že mu dodali dalších několik zásilek, které nezaplatil a že to dají k exekuci. US uvádí, že však nic dalšího nedostal a hlavně neobjednal.

Popis problému – zakázka:

US má obavu z toho, že přestože si nic neobjednal, ale zaslali mu informace o tom, že údajně dluží za další nedodané zásilky, obává se, že by mu mohla hrozit exekuce a chtěl by tomu předejít a připravit se na všechny varianty.

Intervence / možnosti řešení:

Vzhledem k tomu, že US neměl s sebou na konzultaci přesné znění toho, co mu společně s prvním balíčkem přišlo, bylo navrženo znovu probrat situaci, k čemu se vlastně první objednávkou mohl zavázat. Po té, co bude znát přesné znění toho, co společně s první dodávkou obdržel do schránky, můžeme nastínit další postup. US neznal ani název společnosti, kdy mohlo být na internetu např. vyhledáno, za jakých podmínek poskytují své služby. Byla tedy nabídnuta další osobní konzultace, kde bychom mohli vyhledat obchodní podmínky firmy na internetu, přečíst SMS. US byl předán kontakt na Sdružení obrany spotřebitele. Vysvětleno, že je nutné zjistit obchodní podmínky, na čí straně je právo, aby se vyhnul případným dalším komplikacím, sporům případné exekuci. US bylo dále navrženo dát podnět na Českou obchodní inspekci.

Prognóza:

Pokud se US podaří doplnit informace o situaci, máme za to, že jde ze strany společnosti pouze o nátlak či dokonce vydírání. Je ovšem možné, že s objednávkou se US skutečně zavázal k odebírání dalšího zboží, což ovšem nevylučuje možnost, aby se rozhodl, že již další zboží odebírat nehodlá. Navíc žádné zboží mu nedošlo. Jinak platí, že neobjednané plnění si mohu ponechat a neplatím za něj žádný poplatek natož jakékoliv sankce.

Zpětná vazba:

US se pokusí dodat informace a případně se ještě objedná. Zvažuje také návštěvu ve Sdružení obrany spotřebitele, případně upozorní na způsob jednání společnosti Českou obchodní inspekci.

Citované zdroje:

zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

zákon č. 634/1992Sb.,o ochraně spotřebitele