

Kasuistiky – spotřebitelské

I.

Výchozí situace:

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byl muž – 62 let. Situace byla řešena během 2 konzultací (2 návštěvy).

Na Občanskou poradnu Jihlava z. s. se obrátil uživatel se svojí situací. Uživatel reagoval po telefonu souhlasem na zaslání smluvních podmínek poskytovatele služeb - dodávka energií. Poštou mu byla zaslána distanční smlouva, na tuto uživatel reagoval nesouhlasným dopisem, ve kterém popsal situaci a vyjádřil nesouhlas se smlouvou a to v zákonné lhůtě 14 dní po zaslání. Odpověď zněla, nelze přihlížet k výpovědi, smlouva nebyla vlastnoručně podepsána a nebylo uvedeno číslo odběratelského místa. Uživateli byla ukončena smlouva E-onem, na základě pokynů nové společnosti.

1) Popis problému, zakázka:

Musím zůstat u nové společnosti, či mohu vypovědět?

Intervence:

- Uživatel má tyto možnosti řešení své situace: Dle podepsané smlouvy je stanovena pokuta 8000,- při předčasném ukončení smlouvy, její trvání je stanoveno na 3 roky.
- Uživateli bylo doporučeno se seznámit se smluvními podmínkami a cenovými tarify a zvážit výhodnost smlouvy.

2) Popis problému, zakázka:

Uživatel je ve spojení s pracovníky E-onu, chce být znovu jejich klientem, za stejných výhodných podmínek, věc je v řešení.

Intervence:

- Uživatel má tyto možnosti řešení své situace: Uživateli bylo doporučeno se obrátit na Energetický regulační úřad, aby prošetřil způsob uzavírání a vynučení smluv. Uživatel smlouvu nepodepsal, přesto nová společnost dala pokyn stávajícímu dodavateli, který na základě tohoto pokynu ukončil dodávky uživateli.

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník

II.

Výchozí situace:

Uživatelka sociálních služeb (dále jen uživatelka) se dostavila do Občanské poradny Jihlava, z.s. Uživatelka byla paní – 33 let. Situace uživatelky byla řešena během 2 konzultací (návštěva + telefon).

Na Občanskou poradnu Jihlava z.s. se obrátila uživatelka s tím, že si koupili u jedné cestovní agentury zájezd. Když ale dojeli na místo, zjistili, že nic z toho, co měli uvedeno ve smlouvě, nesouhlasí. Jiné a nekvalitní ubytování, vzdálenost od moře, dostupnost služeb apod. Ubytovali se tedy na vlastní náklady jinde. Po příjezdu zájezd cestovní kanceláři reklamovali a požadovali finanční kompenzaci. Cestovní kancelář jim zaslala oznámení o tom, že s reklamací nesouhlasí a navrhuje, aby si podepsali dohodu o narovnání. Tam ale nabízejí kompenzaci finanční částky podstatně nižší, než co požaduje uživatelka. Obrátila se s touto záležitostí na právníka, ale ten ji odmítl zastupovat s tím, že nemá šanci tento spor vyhrát.

1) Popis problému, zakázka:

Myslíte si, že se mám na soud i přesto obrátit?

Intervence:

- Uživatelce byla nabídnuta konzultace dotazu s právníčkou. Po obdržení odpovědi bude uživatelka telefonicky kontaktována a ještě si žádá zaslání odpovědi prostřednictvím e-mailu.

2) Popis problému, zakázka:

US kontaktována telefonicky a bylo jí sděleno stanovisko od právníčky. Odpověď zároveň přeposlána i e-mailem.

Intervence:

- Úvodem konstatuji, že není možné stanovit, zda budou klienti úspěšnější u soudu či nikoli.
- Z objektivních skutečností uvedených v popisu skutkové situace lze dovodit následující právně příznivé okolnosti:
 1. klienti vadné plnění reklamovali a reklamace byla uplatněna bez zbytečného odkladu (k obsahu reklamace se nemohu vyjádřit, není mi známa),
 2. to, že došlo k nějaké pochybení v zásadě cestovní kancelář uznává (v opačném případě by bylo nesmyslné/nelogické, že na reklamaci nastala reakce v podobě zaslání návrhu dohody o narovnání,
 3. z bodu 2. lze mít za to, že případný budoucí žalovaný základ právního nároku nepopírá,

4. zásadní spor (což vyplývá ze znění dohody o narovnání) bude spočívat pouze v peněžním vyjádření.

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Odborná rada právničky

III.

Výchozí situace:

Uživatel sociálních služeb (dále jen uživatel) se obrátil na Občanskou poradnu Jihlava, z.s. Uživatel byl pán – 53 let. Situace uživatele byla řešena během 3 konzultací (návštěva, telefon a email).

Na Občanskou poradnu se obrátil uživatel se svojí situací. Chtěl si koupit pračku, v prodejně mu byla nabídnuta možnost prodloužení záruky na 5 let, pokud si vezme na koupi úvěr, ač peníze má. Uživatel souhlasil, byl ujištěn, že v momentě, kdy peníze odešle na účet, bude úvěr automaticky zrušen a jemu zůstane prodloužená záruka. Za rok a půl se ozvala společnost, se kterou měl uzavřen úvěr, že je v prodlení se splátkou. A nyní řeší situaci, kdy platí půjčku na věc, kterou si zaplatil.

1) Popis problému, zakázka:

Jak mám ve věci postupovat?

Intervence:

- Uživatel předložil smlouvu o úvěru, která se odkazuje na spoustu dodatků a obchodních podmínek, které, pokud nemáme k dispozici nám znemožňují komplexní pohled na situaci.
- Bylo domluveno zaslání e-mailem + další písemnosti s předmětnou koupí spojených. Uživatel se domnívá, že se stal obětí podvodu, smlouva se odkazuje na dodatky a ustanovení, kdy svým podpisem vyjádřil souhlas, že s nimi byl seznámen a souhlasí s nimi.

2) Popis problému, zakázka:

Uživatel zaslal písemnosti a dodatky ke smlouvě o úvěru na nákup pračky. Zároveň zaslal i vyjádření, kde je stanoven splátkový kalendář, vše v souvislosti s předčasným splacením úvěru na nákup pračky. Z vyjádření jasně nevyplývá, která částka je konečná a za co vlastně uživatel platí, když celou částku zaslal na účet uvedený na smlouvě.

Co dál dělat?

Intervence

- uživateli bylo doporučeno obrátit se na paní z firmy, která úvěr poskytla, aby mu vysvětlila jednotlivé částky. Uživateli byla nabídnuta možnost se obrátit na ČOI, či Finanční arbitr.

3) Popis problému, zakázka:

Uživatel přeposlal vyjádření ESSOX k úvěrové smlouvě. A ptá se, zda má odeslat návrh dohody na ukončení smlouvy na adresu ESSOX.

Intervence:

- trvejte na zaslání ukončení úvěrové smlouvy a potvrzení o vyrovnání všech Vašich závazků ke společnosti Essox, aby v budoucnu nedošlo k nějakému nedorozumění.

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník

IV.

Výchozí situace:

Uživatelka sociálních služeb (dále jen uživatelka) se obrátil na Občanskou poradnu Jihlava, z.s. Uživatelkou byla paní – 58 let. Situace uživatelky byla řešena během 1 konzultace.

Na Občanskou poradnu Jihlava, z.s. se obrátila uživatelka se svojí situací. Uživatelka má zaplacenou výměnu oken. Již si stará nechala vybourat, ale není v jejich silách zastihnout někoho z firmy, aby si domluvila montáž již zaplacených oken. Pobočka v Jihlavě byla zrušena, firma sídlí v Českých Budějovicích, kam dnes jede její kamarádka, aby se zastavila v sídle firmy a zjistila jí, co se děje, že již 3 dny nefungují telefony, na které dříve volala.

1) Popis problému, zakázka:

Jak mám teď postupovat?

Intervence:

- Uživatelce bylo doporučeno vyčkat na informace od kamarádky, co v sídle firmy zjistí. Je to sice nepříjemné, ale opravdu se mohlo něco stát, že nefungují telefony tak dlouho. To však nic nemění na faktu, že firma odsouvá termín montáže oken a vymlouvá se na dodavatele klíček.
- Uživatelce bylo doporučeno napsat na sídlo firmy doporučený dopis s výzvou o plnění podmínky smluv, kde si stanoví termín montáže oken s tím, že po tomto termínu odstupuje od smlouvy a požaduje vrácení peněz.

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

Použitá literatura:

Občanský zákoník