



**Monitoring spotřebitelské problematiky za rok 2011**

## Obsah

Obsah .....	1
1. Úvod.....	2
2. Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za období tří čtvrtletí roku 2011.....	3
3. Vybrané kazuistiky z oblasti spotřebitelství .....	4
Kasuistika č. 1.....	4
Kasuistika č. 2.....	5
Kasuistika č. 3.....	6
Kasuistika č. 4.....	7
Kasuistika č. 5.....	9
Kasuistika č. 6.....	10
Kasuistika č. 7.....	12
Kasuistika č. 8.....	13
Kasuistika č. 9.....	14
Kasuistika č. 10.....	15
Seznam tabulek.....	17

## 1. Úvod

Monitoring spotřebitelské problematiky mapuje sociálně-právní problémy lidí v oblasti spotřebitelství. Konkrétně jde o problémy klientů (nebo uživatelů služeb) členských občanských poraden AOP. Monitoring byl uskutečněn díky projektu **Spotřebitelské poradenství** podpořeném v roce 2011 Ministerstvem průmyslu a obchodu. Monitoring vychází ze zajištění odborného sociálního poradenství v následujících tématech (dle členění klasifikace informačního systému Asociace občanských poraden):

<b>• Ochrana spotřebitele</b>
- Smluvní vztahy
- Vymáhání práv spotřebitele
- Ostatní

Tabulka 1 – Sledovaná témata oblasti spotřebitelství

## 2. Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za období tří čtvrtletí roku 2011

	1. čtvrtletí 2011	2. čtvrtletí 2011	3. čtvrtletí 2011	Celkem
<b>Ochrana spotřebitele</b>	<b>511</b>	<b>521</b>	<b>446</b>	<b>1478</b>

Tabulka 2 – Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za období 1.1. – 30.9. 2011

Jak lze vyčíst z výše uvedené tabulky, i v prvních třech čtvrtletích roku 2011 občanské poradny zaznamenaly celkem 1478 dotazů týkajících se spotřebitelství.

Dle informací občanských poraden přicházeli občané nejčastěji pro rady s dotazy týkajícími se zejména těchto témat:

- Odstoupení od smlouvy
- Předváděcí akce – odstoupení od smlouvy, vrácení zboží
- Podvod při nabídce levnější elektrické energie
- Reklamace a reklamace skrytých vad
- Změna podmínek ve smlouvách
- Dotazy na pojmy ve smlouvách
- Nákup na internetu

### 3. Vybrané kazuistiky z oblasti spotřebitelství

(zpracované občanskými poradnami)

#### **Kasuistika č. 1**

Název poradny: Občanská poradna Charity Bohumín, Štefánikova 957, 73581 Bohumín-Nový Bohumín

Název projektu: Projekt „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: na předváděčce, předražené, zboží, v lázních, do restaurace. zdarma, stírací losy, 1.cenu, zboží, musím, koupit, robot, odstoupit, od smlouvy, včera, obratem, zpět

Výchozí situace:

Vždy jsem považoval za nemoudré lidi, kteří se nechali nachytat a nakoupili na předváděčce předražené zboží, teď se to stalo mně! Byl jsem v lázních a tam nás pozvali do restaurace a dostali jsme zdarma stírací losy, já jsem vyhrál 1.cenu. Zboží v hodnotě 90.000,-Kč dostanu, ale musím koupit robot za 35.000,- Byly to celkem kvalitní věci, tak jsem souhlasil a sepsal smlouvu o koupi robota a také smlouvu o úvěru se společností Home Credit.

Popis problému –zakázky:

Doma jsem nad tím přemýšlel a zjistil, že žádnou z těch věcí nepotřebuji. Bylo to včera, chtěl bych od smlouvy odstoupit.

Intervence

Uživateli je vysvětleno, že jelikož byla smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání prodávajícího, je možno bez jakékoliv sankce a bez udání důvodu odstoupit podle § 57 občanského zákoníku v zákonem stanovené 14 denní lhůtě od této smlouvy. Zároveň se ruší i uzavřený spotřebitelský úvěr. Zboží, které jste obdržel, je nutno obratem (nejpozději do 10 dnů) zaslat na uvedou adresu zpět.

Možnosti řešení:

Můžeme odstoupení sepsat společně u nás v poradně

Můžete se obrátit na právníka

Můžete si odstoupení od smlouvy sepsat sám podle předloženého vzoru

Prognóza:

Přišel jste včas a to je nejdůležitější, i ostatní zákonné podmínky pro odstoupení od jsou splněny. Odstoupení sepsané u nás je bezplatné.

Odstoupení bude jistě sepsáno velmi precizně, ale nebude bezplatné.

Výhodou je vaše aktivita, získání zkušeností, nevýhodou, že můžete něco opomenout a rovněž časově bude sepsání náročnější.

Zpětná vazba:

Uživatel se rozhodl pro možnost č.1. Společně s ním, na základě jím přinesených podkladů, je odstoupení od smlouvy sepsáno. Odstoupení je adresováno prodávající společnosti a také společnosti Home Credit, která má poskytnout spotřebitelský úvěr. Společnosti jsou navzájem o odstoupení vyrozuměny. Uživatel obdržel pouze část zboží, zbytek má dostat druhý den. Může do

zítřka počkat, a pokusit se domluvit s dodavatelem, aby si proti seznamu a podpisu odvezl veškeré zboží zpět. Pokud dodavatel nebude souhlasit, nezbyvá, než zboží odeslat na uvedenou adresu poštou, je vhodné přiložit seznam odesílaných věcí.

Citované zdroje: Výpověď a podklady uživatele, občanský zákoník.

## **Kasuistika č. 2**

**Název poradny:** TRIADA – Poradenské centrum, o.s., Orlí 20, 602 00 Brno

### **Projekt: Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:** dodavatel elektřiny a plynu, smlouva o dodávce elektřiny a plynu, zrušení smlouvy o dodávce elektřiny a plynu, placení záloh za dodávku elektřiny a plynu, stížnost, soudní řízení, žádost o osvobození od soudních poplatků a ustanovení bezplatného advokáta, trestní oznámení, SIPO.

**Výchozí situace:** Klientku (79 let, poživatelka starobního důchodu) navštívil u ní doma obchodní zástupce společnosti nabízející dodávku elektřiny a plynu za výhodnější cenu. Klientka ukázala obchodnímu zástupci na jeho žádost poslední faktury s vyúčtováním za plyn a elektřinu spolu s posledním dokladem o zaplacení SIPA, aby jí mohl provést předběžnou kalkulaci částky, o níž by se klientce ročně snížily náklady za elektřinu a plyn, pokud by uzavřela se společností smlouvu o jejich dodávce. Podle tohoto výpočtu měla klientka za rok ušetřit částku přibližně 100 Kč, a proto se rozhodla, že žádnou smlouvu s obchodním zástupcem nepodepíše. Pro případ, že by si klientka své rozhodnutí rozmyslela, nechal obchodní zástupce klientce návrh smlouvy spolu s telefonním kontaktem na sebe. Klientka své rozhodnutí nezměnila, a proto již obchodního zástupce nekontaktovala.

Za měsíc po návštěvě obchodního zástupce klientka z dokladu o zaplacení SIPA zjistila, že jí nebyla provedena srážka zálohy za elektřinu. Kontaktovala proto svého dodavatele společnost E-on, čímž se dozvěděla, že jejím jménem společnost, jejíž obchodní zástupce ji doma navštívil, asi před měsícem s nimi zrušila smlouvu klientky o dodávce elektřiny. Klientce se podařilo vše vysvětlit a smlouvu o dodávce elektřiny se společností E-on znovu obnovit. V souvislosti s tím si klientka vzpomněla na to, že jí obchodní zástupce u ní doma nabízel i změnu dodavatele plynu. A proto neprodleně kontaktovala společnost RWE, coby svého dodavatele plynu. I zde se rovněž dozvěděla, že došlo ze strany stejné společnosti jejím jménem k ukončení smlouvy o dodávce plynu. Tuto smlouvu se klientce rovněž podařilo po podání vysvětlení obnovit. Pracovnice společnosti RWE klientce v souvislosti s řešením její situace poradila, aby napsala dané společnosti dopis, a v něm se zeptala, na základě jakých smluv společnost dodávky energií od dodavatelů zrušila, a aby je požádala o zaslání jednoho vyhotovení těchto smluv. Klientka takový dopis společnosti poslala, neobdržela však žádnou odpověď. Tu se klientka snažila získat rovněž od operátorky zákaznické linky dané společnosti, ale bezúspěšně.

Před několika dny obdržela klientka od dané společnosti přehled záloh za elektřinu a plyn do konce tohoto roku, které by měly být klientce strhávány přes SIPO. Klientka se tak obává, že i když žádnou smlouvu o změně dodavatele elektřiny a plynu neuzavřela, bude jí společnost od příštího měsíce podle přehledu záloh strhávat zálohy za elektřinu a plyn, které jí přitom dodávají společnosti E-on a RWE. A proto se přišla poradit do naší občanské poradny.

**Zakázka:** Klientka se přišla informovat na to, jak by mohla zabránit strhávání záloh za elektřinu a plyn cizí společností, s níž neuzavřela žádnou smlouvu, a jednou provždy tak situaci s touto společností úspěšně vyřešit.

**Intervence a možnosti řešení:** V průběhu konzultace poradce klientku seznámil s možností obrátit se se stížností na Energetický regulační úřad, na který poskytl poradce klientce kontakt. Pro případ, že by klientka se svou stížností na tomto úřadu neuspěla, hovořil s ní poradce o možnosti obrátit se na soud. V této souvislosti poradce klientku informoval o tom, že by s ohledem na svoji finanční situaci a řešený problém mohla požádat soud o prominutí soudních poplatků a ustanovení bezplatného advokáta, a že by jí mohl poradce vzor této žádosti, spolu se vzorem žaloby v případě potřeby poskytnout. Poradce klientce také sdělil, že by mohla na danou společnost podat trestní oznámení.

Aby klientka do vyřízení celé situace zabránila měsíčnímu strhávání záloh za elektřinu a plyn ze strany dané společnosti, informoval poradce klientku o tom, že je možné na poště zablokovat strhávání záloh za elektřinu a plyn ve prospěch dané společnosti. Před skončením konzultace nabídl poradce klientce možnost se na poradnu znovu obrátit s dalšími dotazy nebo s řešením dalším problému. Klientka poradci sdělila, že v případě potřeby ráda využije služeb občanské poradny znovu.

Klientka odcházela z poradny s tím, že zajde na poštu, aby zablokovala strhávání záloh ze SIPA a napíše stížnost na Energetický regulační úřad. Pro případ, že by klientka neuspěla, zvolila by řešení dané situace soudní cestou a v této souvislosti by znovu využila služeb občanské poradny.

**Prognóza:** Klientka by měla být schopna na základě získaných informací řešit svoji situaci. Pro případ, že by se klientka rozhodla, řešit svoji situaci soudní cestou, měla by si být vědoma svého práva požádat soud o osvobození od soudních poplatků a ustanovení bezplatného advokáta. Bude-li klientka potřebovat získat doplňující či další informace či vzory žaloby a žádosti na soud nebo se poradit s řešením dalším problému, může se znovu obrátit na naši občanskou poradnu.

**Zpětná vazba:** Od poslední konzultace se klientka na naši poradnu zatím neobrátila, nemáme tak od ní žádnou zpětnou vazbu, jak se jí podařilo její situaci vyřešit.

#### **Citované zdroje:**

Zákon č. 458/2000 Sb., energetický zákon  
Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád  
Zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád

## **Kasuistika č. 3**

### **OP Jihlava**

#### **Výchozí situace:**

Uživatel sociální služby (dále jen uživatel) se dostavil do Občanské poradny Jihlava. Uživatelem byl starší muž - 75 let. Situace uživatele byla řešena na jedné konzultaci – uživateli byla poskytnuta aktivní pomoc (dle klasifikace).

Uživatel se přišel poradit, jak postupovat. Byli s manželkou na předváděcí akci, kde vyhráli první cenu. Bylo jim sděleno, že k tomu dostanou ještě vysavač a vše zdarma. Uživatelé tedy nakonec podepsali smlouvu hned na místě. Doma zjistili, že mají platit 30 000,- Kč. Chtěli vše hned ukončit, ale nakonec jim peníze dali s tím, že věci dají dětem. Jejich děti (již dospělí), jim ale řekli, že nic takového nechtějí. Uživatel proto hned sepsal dopis – odstoupení od smlouvy (3 dny od podpisu smlouvy) a zaslal zpět i zboží nerozbalené. Již je to měsíc a firma se vůbec neozvala. Uživatel je kontaktoval telefonicky, pouze sdělili, že jim zboží dorazilo v pořádku a peníze dosud nevrátili. Uživatel si připravil další dopis a neví, co jiného by měl udělat. Ve smlouvě nebyl dodatek, že by se jednalo o domluvenou návštěvu.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Co mám udělat aby, aby nám vrátili peníze?

#### **Intervence:**

- Uživatel byl vyslechnut. Byly mu sděleny možnosti řešení.
- Uživatel splnil zákonné podmínky pro odstoupení od smlouvy bez udání důvodu. Jednalo se o prodej uzavřený mimo prostory obvyklé k podnikání. Odstoupení zaslal ve lhůtě, proto bylo uživateli sděleno, že se může pokusit ještě jednou o smír – písemně je upozornit na dodržení zákona při odstoupení od smlouvy a požádat o navrácení peněz do určitého data.
- V případě, že by firma nereagovala, je nutné obrátit se na soud s žalobou na vydání bezdůvodného obohacení. Vzor žaloby byl předběžně poskytnut.

#### **Zpětná vazba:**

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

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník

### **Kasuistika č. 4**

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, odborné sociální poradenství, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství



**Klíčová slova:** smlouva, smluvní pokuta, dluh, splátkový kalendář

**Výchozí situace:**

Zájemkyni o službu, starší ženu, kontaktoval obchodní zástupce společnosti T-Mobile a nabídnul jí uzavření smlouvy se zvýhodněným voláním. Jelikož má zájemkyně dceru v Čechách, často si s ní telefonuje a volání z pevné linky na dceřin mobil je pro ni už drahé, na smlouvu přistoupila. Zhruba po měsíci však zjistila, že stanovený paušál jí nevyhovuje, a chtěla od smlouvy odstoupit. Kontaktovala proto společnost, nicméně pracovník jí sdělil, že odstoupení není možné, jelikož uzavřela smlouvu na 24 měsíců, přičemž tuto dobu musí dodržet, případně převést smlouvu na někoho jiného. Zájemkyně však neměla na koho paušál převést, proto situaci vyřešila po svém – rozstříhala SIM kartu a paušál přestala platit. Od T-Mobilu pak obdržela dopis o smluvní pokutě, na ten však nereagovala, proto společnost předala dluh a pokutu inkasní společnosti.

**Zakázka:**

Uživatelka uzavřela s poradkyní ústní smlouvu o poskytnutí poradenství, protože neví, jak situaci v této chvíli řešit. Kromě toho ji také zajímá, zda jednání společnosti T-Mobile není v rozporu se zákonem, když jí dali podepsat smlouvu na tak dlouhou dobu bez upozornění.

**Intervence:**

Poskytnutí informací na základě Všeobecných podmínek společnosti T-Mobile Czech Republic, a. s. pro spotřebitele

„Smluvní pokuty a finanční vypořádání

8.1. *V případě prodlení Účastníka s úhradou Vyúčtování je T-Mobile oprávněn Účastníkovi účtovat smluvní pokuty za podmínek a ve výši uvedené v Ceníku služeb.*

8.2. *Nezaplatí-li Účastník tři po sobě jdoucí Vyúčtování nebo je-li v prodlení s úhradou jakéhokoliv svého peněžitého závazku déle než 90 dnů, je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce sjednané doby trvání Účastnické smlouvy. ...*

8.4. *... Smluvní pokuty se Účastník zavazuje uhradit ve lhůtě uvedené ve Vyúčtování. Účastník se zaplacením smluvních pokut nezproštuje povinnosti uhradit jiné dlužné částky. Právo T-Mobile domáhat se náhrady škody není zaplacením smluvních pokut dotčeno.“*

„10. Změna Účastnické smlouvy

10.1. *O změnu Účastnické smlouvy může Účastník požádat prostřednictvím Zákaznického centra, na jakémkoliv Značkové prodejně společnosti T-Mobile, zavoláním na Zákaznické centrum, na internetových stránkách Můj T-Mobile nebo jinými způsoby dle aktuálních podmínek T-Mobile. T-Mobile je oprávněn požadovanou změnu neprovést například z důvodu Účastníkova dluhu, při omezení či přerušení poskytování Nabízených služeb dle čl. 7 nebo v průběhu výpovědní lhůty apod. ...“*

**Možnosti řešení:**

Dle všeobecných podmínek společnosti mohla uživatelka písemně požádat o změnu účastnické smlouvy. Jelikož však přestala řádně platit, byla jí vypočtena pokuta a následně také dluh na nezaplaceném paušálu. Dluhy nyní T-Mobile po právu vymáhá. V této chvíli má tedy uživatelka následující možnosti:

- kontaktovat mobilního operátora s žádostí o splátkový kalendář na dluh a smluvní pokutu,
- paušál pak může buď dál využívat a platit nebo dle všeobecných podmínek požádat o změnu, případně smlouvu převést na jinou osobu,

- o konkrétních možnostech převodu smlouvy či přechodu na jiný tarif je také možné poradit se přímo se zástupci společnosti T-Mobile; je však nutné počítat s tím, že společnost nemusí žádosti o převedení vyhovět z důvodu uživatelského dluhu,
- k dotazu, zda uzavírání smlouvy na dobu určitou 2 let není nezákonné, poradkyně sdělila, že nezákonné takové jednání bohužel není, pakliže uživatelka smlouvu podepsala dobrovolně.

### **Prognóza:**

Dořešení situace bude záviset na postoji společnosti T-Mobile. Pokud přistoupí na splátkový kalendář, bude věc pro uživatelku vyřešena nejlepším možným způsobem. Jestliže by však trvali na úhradě celého dluhu a smluvní pokuty najednou, musela by uživatelka někde sehnat peníze na doplacení.

### **Zpětná vazba:**

Uživatelka odcházela z poradny rozhodnutá oslovit společnost s žádostí o splátkový kalendář. Zda se jí podařilo uspět, jsme se již nedozvěděli.

### **Citované zdroje:**

Všeobecné podmínky společnosti T-Mobile Czech Republic, a. s. pro spotřebitele

## ***Kasuistika č. 5***

### **OP Liberec**

#### **Klíčová slova:**

Smlouva o dodávce energií, závazky manželů.

#### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby (dále jen US) neví, zda má znovu uzavírat smlouvu o dodávce energií (plyn a elektrická energie) s firmou Bohemia Energy.

Klientka přichází s problémem, který vznikl se smrtí jejího manžela. US jde o převod dodávky energií z manžela na její osobu. Manžel za svého života uzavřel smlouvu s Bohemia Energy. Po jeho smrti byl zablokován i jeho účet a US začala platby hradit příkazy k úhradě ze svého účtu a požádala dodavatele, aby na ni byla již zmíněná smlouva přepsána. Dodavatel zaslal US zcela nový tiskopis, mnoho dotazníků a plné moci k vypovězení dodávek energie od předchozích dodavatelů (RWE, ČEZ). US není jasné, proč by měla vše podepisovat a navíc zjišťovat a hlásit stavy počítadel. US nakonec poslala dodavateli doporučeně dopis, ve kterém se domáhá potvrzení, že není dlužna žádné platby a zároveň sděluje, že nechce uzavírat novou smlouvu.

#### **1) Popis problému, zakázka:**

US žádá o radu, zda-li má uzavírat zcela novou smlouvu s Bohemia Energy.

**Intervence :**

- Podle Občanského zákoníku i podle zákona o rodině z právních vztahů jsou oprávněni a zavázáni oba manželé společně a nerozdílně. I když smlouvu s dodavatelem Bohemia Energy uzavřel zesnulý manžel klientky, je US ze zákona účastnicí této smlouvy. Proto by žádnou smlouvu uzavírat neměla. Není to pro ni výhodné a ani žádnou novou smlouvu nepotřebuje.

**Možnosti řešení:**

Klientce bylo doporučeno nepodepisovat žádné smlouvy a především vyčkat, zda dodavatel energie zareaguje na její dopis a pokud zareaguje, tak jakým způsobem. Kdyby nadále problém pokračoval, bylo US doporučeno se opětovně obrátit na poradnu

**Zpětná vazba:** /

**Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník, zákon o rodině.

***Kasuistika č. 6*****OP Nové Město na Moravě**

Uživatelka služby si v prosinci loňského roku zakoupila sedací soupravu do obývacího pokoje. Začátkem ledna se na sedací soupravě však objevily závažné závady: látka se shrnovala, sedací souprava tmavohnědé barvy se jevila tak, že byla potažena z několika odstínů této barvy, což vypadalo velmi neesteticky.

Vzhledem k tomu, že sedací souprava byla zakoupena v prodejně v místě trvalého bydliště uživatelky služby, uživatelka služby zde několikrát byla nahlásit reklamaci, vždy s ní byl domluven termín, kdy ji navštíví pracovník prodejny a bude uskutečněna reklamáce. Toto proběhlo celkem čtyřikrát, nikdy však ze strany prodejny k návštěvě a reklamaci sedací soupravy ze strany prodejce nedošlo.

Uživatelka služby tedy sedací soupravu u prodejce reklamovala, zaslala doporučený dopis s fotodokumentací, kde byly závady zachyceny.

Na základě tohoto dopisu přišlo od prodejce vyjádření, že reklamace se zamítá, nikdo se na sedačku nepříjel podívat. Uživatelka služby s tímto nesouhlasí, neboť je přesvědčena o vadnosti výrobku.

Uživatelka služby se proto obrátila na občanskou poradnu s dotazy:

Má prodejce právo zamítnout reklamaci na základě fotodokumentace?

Jak postupovat?

Pracovníci poradny jí bylo sděleno, že prodejce nemá ze zákona povinnost, aby při posuzování reklamace výrobek osobně prohlédl, mohl tak učinit na základě zaslané fotodokumentace a nejednal tedy v rozporu se zákonem. Jestliže uživatelka služby nesouhlasí se zamítnutím reklamace, je možné obrátit se na soudního znalce, který by vypracoval znalecký posudek. Jestliže by znalecký posudek vypracovaný soudním znalcem potvrdil závadu výrobku, mohla by uživatelka služby znovu uplatnit reklamaci sedací soupravy. V případě, kdyby prodejce tuto reklamaci opět neuznal, bylo by možné bránit se soudní cestou.

Pokud by soudní spor uživatelka služby vyhrála, musel by prodejce hradit veškeré náklady s tímto spojené : znalecký posudek, náklady soudního řízení. Jestliže by však uživatelka služby v soudním procesu nebyla úspěšná, výše uvedené náklady by musela hradit sama.

Toto bylo uživatelce služby velmi podrobně vysvětleno a uživatelka služby sdělila, že celou věc zkonzultuje s manželem a rozhodne se. Uživatelka služby se do poradny již nedostavila.

## ***Kasuistika č. 7***

Klíčová slova: reklamace, rozpor s kupní smlouvou, stížnost

Popis situace: do poradny se dostavil na osobní konzultaci klient ve středním věku, cca 50 let. Klient si zakoupil dvě sklenice nakládaných cibulek – obsah jedné sklenice snědl a dostal záchvat slinivky. Klient se domnívá, že byl záchvat způsoben cibulkami, konkrétně jejich špatnou kvalitou. Klient donesl cibulky s sebou a nechal poradce přesvědčit se, zda mají cibulky normální vůni. Klient se chce domáhat nápravy.

Zakázka: Jak postupovat? Může klient cibulky reklamovat? Může se klient domáhat náhrady škody?

Řešení: Klient může výrobek reklamovat, pokud se domnívá, že výrobek nemá proklamovanou kvalitu. Může se také obrátit na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci a podat podnět – klientovi jsme na ni vytiskla kontakt včetně instrukcí, jak postupovat. Vysvětlili jsme klientovi, že by měl dodat i druhou sklenici, která je ještě zavřená a označit šarži výrobku. Stížností na otevřený vadný výrobek se nebude inspekce zabývat. Pokud by byl klient úspěšný, tak může inspekce např. stáhnout výrobek, uložit pokutu atd.

Klientovi jsme také poskytli informaci o laboratoři, kterou má Státní zemědělská a potravinářská inspekce – tuto analýzu by si však klient musel uhradit.

Pokud by se chtěl klient domáhat náhrady škody na zdraví (např. ztráta na výdělku, bolestné atd.), tak by si musel nechat udělat posudek prokazující, že jeho záchvat byl v přímé souvislosti s vadným výrobkem. Pak by postupoval formou dohody nebo formou žaloby k soudu na náhradu škody.

Zpětná vazba: Klient ocenila kontakt na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci. Klient je odhodlán situaci řešit.

Prognóza: Domnívám se, že se klient náhrady škody nedomůže a že neuspěje ani s reklamací.

Literatura: občanský zákoník

## **Kasuistika č. 8**

Název poradny: Občanská poradna Ostrava, Slezská diakonie

Název projektu: „Spotřebitelské poradenství“

žena, 30 let, telefonický kontakt s Občanskou poradnou

Klíčová slova:

Reklamace, internetový obchod

KONZULTACE č. 1

Výchozí situace:

Uživatelka si zakoupila v internetovém obchodě dvd s celovečerním filmem. Když chtěla film shlédnout, zjistila, že film nejde přehrát. Nejdříve se domnívala, že by chyba mohla být v přehrávači, proto zkusila přehrát jiné dvd. Toto již přehrát šlo bez jakýchkoliv komplikací. Zakoupené dvd zkoušela ještě několikrát, ovšem stále se stejným výsledkem.

Uživatelka uvedla, že ví, že musí odstoupit od kupní smlouvy v době 14 dnů od jeho obdržení.

Osobní cíl:

Získat nové dvd se stejným filmem od internetového obchodu

Uživatelka chce zboží reklamovat

Zakázka:

Zjistit, zda-li může požadovat výměnu dvd

Poskytnuté informace – intervence poradce:

Uživatelka byla informována, že lhůta pro odstoupení od smlouvy skutečně činí 14 dnů od obdržení zásilky s tím, že písemné odstoupení již musí být 14. den doručeno viz ID 12. Ochrana spotřebitele, str. 19-20. Uživatelka byla informována, že odstoupení od smlouvy však znamená, že zákazník vrátí zásilku a jemu musí být vráceny peníze.

Uživatelce byl poskytnut i v tištěné podobě § 622 Občanského zákoníku.

Občanský zákoník - § 622

(1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

(2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

(3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

**Možnosti řešení:**

Uživatelka byla informována, že pokud požaduje výměnu DVD, potom nemusí odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dnů, ale může uplatnit reklamační řízení v záruční době dvou let od jeho zakoupení. Uživatelka byla informována, že pokud nelze vada odstranit, může kupující v reklamaci požadovat výměnu věci a pokud toto není možné, tak od smlouvy odstoupit.

**Prognóza:**

Uživatelka bude uplatňovat reklamační řízení v záruční době.

**Zpětná vazba**

Uživatelka děkuje za poskytnuté informace.

**Citované zdroje:**

ID 12. Ochrana spotřebitele, str. 19-20

Občanský zákoník - § 622

## ***Kasuistika č. 9***

OP Plzeň

**Klíčová slova:**

Odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta, ochrana spotřebitele, změna dodavatele.

**Výchozí situace:**

Uživatelka služeb se dostavila do Občanské poradny Plzeň v záležitosti spotřebitelské smlouvy na dodávku elektřiny. Uvedla, že podepsala v lednu 2011 smlouvu na dodávku elektřiny se společností Bohemia Energy.

Od smlouvy odstoupila. Již ale nestihla zákonnou lhůtu 14ti dnů pro možnost odstoupení bez udání důvodu a bez finanční sankce. Společnost po ní požadovala uhradit smluvní pokutu za odstoupení od smlouvy ve výši 5 000 Kč + DPH.

Uživatelka služeb vše uhradila a poté slyšela rozhlasové vysílání týkající se uzavírání těchto spotřebitelských smluv. Mluvil zde pan Havlík ze Západočeského sdružení obrany spotřebitelů v Plzni, který uvedl informaci, že u některých společností je možné se údajně z placení takového smluvního poplatku vyvázat.

Uživatelka služeb se s panem Havlíkem osobně spojila a bylo jí sděleno, ať se písemně obrátí na společnost Bohemia Energy a žádá navrácení poplatku, pna Havlík uživatele pomohl stylizovat určité formulace, které lze v žádosti použít.

Zejména argumentoval formulací ze Všeobecných obchodních podmínek dané společnosti, kde se v bodě D 14 uvádí, že „může být Zákazníkovi účtován Dodavatelem smluvní poplatek za předpokládané neodebrané množství elektřiny“, nikoli, že spotřebitel je povinen jej uhradit.

Některé společnosti, např. Centropol, mají v podmínkách striktně uvedeno, že se poplatek musí zaplatit. Zde ale nic takového není a není tak jasně rozlišeno, kde a kdy se poplatek hradí a kdy ne a za co.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka služeb se ptá, zda by mohla jednat s právníkem, který by její záležitost řešil a napsal svým jménem žádost o vrácení smluvní pokuty ?

Intervence:

Uživatelka služeb byla informována o tom, že bohužel OP Plzeň neposkytuje tuto službu a nemá k dispozici právníky. Mohli bychom jí však pomoci upravit informace od pana Havlíka pro společnost Bohemia Energy do písemné podoby a uživatelka služeb to pak může poslat svým jménem.

Možnosti řešení:

Uživatelka služeb může zaslat žádost o vrácení smluvní pokuty svým jménem.

Uživatelce byl předán kontakt na poradnu pro seniory na ÚMO 3 v Plzni, kde radí seniorům právník.

Prognóza:

Pokud uživatelka služeb zašle námi upravený dokument ohledně vrácení poplatku, je zde šance na kladné vyřízení jejího požadavku.

Zpětná vazba:

Není - uživatelka již více služeb OP Plzeň nevyužila.

Citované zdroje:

Všeobecné obchodní podmínky firmy Bohemia Energy (přístupné na internetu), zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

## ***Kasuistika č. 10***

### **OP Ústí nad Orlicí**

#### **ZÁRUČNÍ DOBA**

##### **Klíčová slova:**

Záruční doba

Oprava

Úprava

##### **Výchozí situace:**

Uživatelka si v prosinci 2009, přesněji týden před vánocemi, nechala opravit nefunkční troubu. Firma vyměnila spodní topné těleso.

Přesně za rok, na Štědrý den 2010, přestala trouba opět fungovat. Opět bylo poškozeno spodní topné těleso.



Uživatelka se pokusila uplatnit reklamaci na topné těleso, ale firma jí sdělila, že namontovaný náhradní díl má záruku jen půl roku. Uživatelka si tedy musí znovu nechat namontovat nový díl a celý i s opravou uhradit. To znamená, že takto může každého půl roku znovu nakupovat nový díl.

**Popis problému, zakázka:**

Uživatelka se domnívá, že na každé zboží je nejméně dva roky záruka. Prosí o informace o její situaci a o radu, jak postupovat v případě, že firma pochybila.

**Intervence :**

Uživatelku jsme v úvodu informovali o tom, že její situace je upravena občanským zákoníkem, konkrétně ustanovením § 652 – 654.

Uživatelce jsme vysvětlili, základní pojmy. Opravou věci je činnost, kterou se zejména odstraňují vady věci, následky jejího poškození nebo účinky jejího opotřebení. Úpravou věci je činnost, kterou se zejména mění povrch věci nebo její vlastnosti.

Uživatelce jsme poskytli další informace z občanského zákoníku.

Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená oprava nebo úprava při převzetí věci objednatel, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.

Záruční doba je tři měsíce, není-li sjednána nebo zvláštními předpisy stanovena jinak.

Jestliže účelem opravy nebo úpravy je, aby věc mohla být i nadále po delší dobu užívána, stanoví zvláštní předpis pro opravu nebo úpravu věci záruční dobu delší než tři měsíce. Záruční doba delší než tři měsíce se může týkat i jen některé součástky. Zhotovitel je povinen vydat objednateli záruční list s vyznačením záruční doby.

Prohlášením v záručním listě vydaném objednateli může zhotovitel poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené zákonem. V záručním listě určí zhotovitel podmínky a rozsah této záruky.

Uživatelce jsme sdělili, že dvouletou záruku na topné těleso by měla v případě, že by si zakoupila nové topné těleso a firma by jí ho vyměnila.

Uživatelku jsme ujistili, že bude-li mít další dotazy, může se obrátit přímo na naši Občanskou poradnu, popř. na kteroukoliv jinou. Kontakty a umístění jednotlivých poraden je možné nalézt na internetové adrese [www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz).

**Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník

## Seznam tabulek

### Seznam tabulek

Tabulka 1 – Sledovaná témata oblasti spotřebitelství.....	2
Tabulka 2 – Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za období 1.1. – 30.9. 2011.....	3