

Kazuistika č.1

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: směnárna, směnářský poplatek, stížnost

Výchozí situace: Na poradnu se obrátila klientka, která v únoru letošního roku využila služeb směnárny. Klientka žádala výměnu 550 euro za české koruny. Klientka zdůraznila, že v této směnárně již dříve měnila peníze a vždy bez směnářského poplatku.

Popis problému: Poté co klientka využila služeb směnárny, zjistila, že výše směnářského poplatku činí 27 %. Klientka však viděla, že na světelné tabuli, která byla ve směnárně umístěna byl, kromě informací o jednotlivých kurzech, uveden údaj 2,7 %. Klientka se domnívala, že se jedná o sazbu směnářského poplatku. Klientka také postřehla, že v dolní části tabule byl uveden údaj 27 %. Této hodnoty si však klientka zpočátku vůbec nevšimla.

Klientka také upozornila, že z potvrzení o směně vyplývá, že výše směnářského poplatku z kurzovní hodnoty činí opravdu 27 %. Klientka směnu reklamovala, avšak reklamace jí byla zamítnuta – s odůvodněním, že to již nejde v počítači změnit. Klientka s sebou na konzultaci přinesla protokol o reklamaci, ve kterém je mj. uvedeno, že klient může uplatnit stížnost u zřizovatele směnárny a zároveň může dát stížnost na ČNB.

Zakázka : Můžete mi pomoc se sestavením stížnosti na zřizovatele směnárny?

Intervence: Poradkyně nejprve zmapovala klientčinu situaci. Poté si pročítla přinesené dokumenty.

Možnosti řešení: Poradkyně klientce nastínila možný postup v případě, kdy bude chtít uplatnit stížnost. Vzhledem k tomu, že klientka byla rozhodnutá stížnost podat, poskytla poradkyně klientce pomoc se sestavením konceptu stížnosti na vyřízení reklamace, kterou adresovala zřizovateli směnárny.

Klientka ve své stížnosti popsala dosavadní průběh situace, poukázala na nepřiměřenost výše směnářského poplatku a také klamání zákazníků dvojitými informacemi, v závěru požádala zaslat rozdíl mezi 2,7 % a 27 % ze směňované částky na účet.

Klientka byla dále upozorněna, že může také využít svého práva a podat stížnost na ČNB – zejména tehdy, pokud zřizovatel směnárny cca. do 14 dnů nezareaguje na klientčino podání. Tuto skutečnost může klientka do své stížnosti zřizovateli také uvést.

Prognóza: Vzhledem k prokazatelným údajům o dvojití výši směnářského poplatku a také pravděpodobně díky obavě před stížností na ČNB, je reálné, že klientka uspěje.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: zákon o ochraně spotřebitele, internet,

Kazuistika č.2

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: dopravní nehoda, bonus

Výchozí situace: Poradnu navštívila klientka, která byla účastníkem dopravní nehody, která se stala 9. 6. 2014. K nehodě byla přivolána Policie ČR, která situaci vyhodnotila jako přestupek, jež byl postoupen Magistrátu hlavního města Prahy, který řízení odložil. Důvodem odložení byla skutečnost, že nebyl shledán žádný viník nehody.

Popis problému: Klientka dále uvedla, že byla řádně pojištěna. Dne 16. 7. 2014 bylo klientce oznámeno, že jí byl odebrán bonus, který pojišťovna přiznává za určitý počet jízd bez nehod. Klientka sděluje, že cítí jako nespravedlivé, že jí byl odebrán bonus, když ona nebyla viníkem dopravní nehody.

Zakázka : Jak se mohu bránit?

Intervence: Poradkyně nejprve zmapovala klientčinu situaci. Poté s klientkou pročetla část všeobecných obchodních podmínek, které řeší odebrání bonusu za jízdy bez nehod. Z obsahu dotčeného dokumentu však zcela jasně nevyplývalo, zda jednání pojišťovny je či není oprávněné. Poradkyně klientce vysvětlila, že by bylo vhodné ověřit, jaká jsou pravidla pojišťovny v těchto případech tj. když nebyl shledán viník nehody. S klientkou bylo dohodou, že získané informace zašle klientce emailem.

Možnosti řešení: Klientce byl druhý den zaslán email, ve kterém byly uvedeny získané informace včetně nastínění možností řešení.

Poradkyně klientku informovala, že v zákoně č. 168/1999 Sb., zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla podmínky snížení či odebrání tohoto bonusu nejsou řešeny. Poradkyně však dohledala článek dostupný na <http://www.penize.cz/pojisteni/60142-nedohodli-jste-se-na-vinikovi-autonehody-prijdete-o-penize-i-o-bonus>

Klientka byla upozorněna, že se jedná o článek staršího data, nicméně řešící velmi podobnou situaci, v jaké se klientka nachází.. Autor článku v něm mj. uvádí, že: *„Když ani pojišťovna z dodaných dokumentů nemůže říct, že za vzniklou škodu je zodpovědný jen jeden z řidičů, odpovědnost za havárii mezi řidiče rozdělí. V takovém případě dostanou řidiči jen část škod na svých autech a ještě jim pojišťovny seberou bonusy za předchozí řízení bez nehody.“*

Autor zároveň upozorňuje, že pojišťovny se snaží stávající situaci řešit vypracováním společné metodiky. Tu se však poradkyni nepodařilo dohledat, lze totiž předpokládat, že není veřejně přístupná.

Poradkyně klientku upozornila, že v případě kdy by pojišťovna jednala dle popsané praxe, nelze vyloučit, že v případném soudním sporu by nemusela být úspěšná. Jinými slovy - pokud by se klientka s pojišťovnou nedohodla a některá ze stran podala návrh k soudu, bylo by potřeba pro zvýšení šance na úspěch prokázat nové skutečnosti, na základě kterých by bylo zjevné, že nehoda nevznikla klientčinou vinou resp. že není na místě, aby míra zavinění byla mezi účastníky nehody poměrně rozdělena.

Klientce byly také nastíněny možnosti, které nyní má: klientka může nahlédnout do spisu vedeného u Magistrátu hlavního města Prahy, za účelem zjištění případných nových skutečností k nehodě. Současně může klientka zkusit požádat pojišťovnu o nahlédnutí do metodiky k určování míry účasti na způsobené škodě. Klientce bylo zdůrazněno, že pojišťovna není povinna jí nahlédnutí umožnit.

Prognóza: Klientce se pravděpodobně nepodaří dohodnout s pojišťovnou na vrácení bonusu – šance, že by klientka ze spisu zjistila nové skutečnosti jsou poměrně malé. Zároveň lze předpokládat, že nepůjde s pojišťovnou do soudního sporu.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: správní řád, zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, internet

Kazuistika č.3

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna o. s. Společnou cestou

Klíčová slova: prodej v obchodě, reklamace, znalecký posudek

Výchozí situace: Na poradnu se obrátil klient, který si zakoupil mobilní telefon. Po půl roce se začala objevovat vada, klient telefon reklamoval v prodejcem určeném servisu. Reklamace byla uznána, došlo k výměně některých dílů. Vada se však obratem opakovala. Klient opět telefon reklamoval, tentokrát však autorizovaný servis reklamaci zamítl s tím, že telefon je mechanicky poškozen a proto se na závadu záruka nevztahuje, navrhli provedení opravy, která dle klienta byla ekonomicky nesmyslná (cca 70 % původní ceny telefonu).

Popis problému: Klient si je jist, že telefon neutrpěl žádné mechanické poškození, které by dotčenou vadu vysvětlovalo, kromě toho považuje za absurdní, že by se na telefonu měla identická vada z jiných příčin vyskytnout několik dní po jejím „odstranění“ v servise. Má pocit, že se servisu žádnou vadu odstranit nepodařilo a tak se vymlouvají na smyšlené mechanické poškození. Případně, že jde o poškození, ke kterému došlo až v servise. Servis na jeho nesouhlas s vyřízením reklamace reagoval zasláním fotografií údajného poškození.

Zakázka : Jak se bránit zamítnutí reklamace?

Intervence: Poradce prostudoval dokumentaci, vysvětlil, jaký je řádný průběh reklamace a jaká jsou práva při zjištění vady na prodávaném zboží. Samotné posouzení existence vady a případného mechanického poškození však je věcí pro soudního znalce.

Možnosti řešení: Vzhledem k tomu, že se klient již snažil stěžovat si na způsob vyřízení reklamace, nemá zjevně smysl opakovaně vyjadřovat nesouhlas se způsobem vyjádření reklamace. ČOI pak může kontrolovat pouze formální stránku věci, která zde zřejmě proběhla řádně (dodržena forma i lhůta). K dalšímu řešení věci by bylo nutné obrátit se na soudního znalce (klient poučen jak si může na internetu vhodného znalce vyhledat), se kterým se je vhodné v první fázi domluvit na posouzení telefonu, zda bude mít smysl zpracovávat

znalecký posudek. Je totiž možné, že podle aktuálního stavu telefonu již nebude možné znaleckým zkoumáním zjistit, zda bylo zamítnutí reklamace oprávněné či nikoliv.

Bude-li možné sepsat znalecký posudek tak, aby z něj vyplynula neoprávněnost zamítnutí reklamace, lze předpokládat, že prodejce obratem uzná reklamaci včetně proplacení nákladů znaleckého posudku.

Pokud by k uznání reklamace ani poté nedošlo, bylo by možné nárok vymáhat soudně, prodejce by se měl v zásadě možnost ubránit žalobě pouze pokud by byl schopen vyvrátit správnost znaleckého posudku.

Nebude-li možné znalecky prokázat oprávněnost reklamace, nebude bohužel možné se situací nic dělat.

Prognóza: Nejistá – výsledek záleží na posouzení znalce.

Zpětná vazba: Znalecký posudek dopadl ve prospěch klienta – znalec nezjistil mechanické poškození, naopak zjistil, že na servise zaslaných fotografiích poškození je zachycen jiný telefon, v servise navíc zřejmě došlo k poškození telefonu neodborným utahováním závitů základní desky (k utahování slouží bit, který není běžně dostupný), nicméně ani tato závada by nezpůsobila reklamovanou vadu, příčinou dotčené vady je pravděpodobně senzor, který nelze plně přeměřit bez destruktivních změn, znalec se vyjádřil i k tomu, že z odborného hlediska u dané vady nebyl žádný důvod provést první uznanou opravu výměnou dílů, jelikož případná závada těchto dílů nemohla s reklamovanou vadou souviset. Prodejce po předložení posudku bez dalšího proplatil klientovi požadovanou částku za telefon i posudek, věc si prý již dále se servise vyřídí sám.

Zdroje: zákon o ochraně spotřebitele, občanský zákoník

.

.

.