

Spotřebitelské poradenství: kazuistika č. 1

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Zuzana Mácová, DiS.

Klíčová slova:

Vstupenky na koncert, zrušený koncert ze strany pořadatele, před žalobní výzva

Výchozí situace:

Klientka přichází do občanské poradny po přečtení letáku o občanské poradně. Klientka si zakoupila vstupenky na koncert přes Tickeportal. Koncert však byl zrušen. Klientka se snažila vymoci peníze od společnosti Tickeportal prostřednictvím policie a také se radila s právníkem. Bohužel její pokusy zůstaly bez odezvy. Klientka by potřebovala vědět, jakým způsobem lze peníze za vstupenky z neuskutečněného koncertu dostat zpět.

Popis problému - zakázka:

Klientka potřebuje vymoci peníze za neuskutečněný koncert.

Možnosti řešení:

Poradce klientce vysvětlil, že společnost Tickeportal je pouze provozovatelem serveru. Klientka peníze musí vymáhat po pořadateli koncertu, který je v tomto případě společnost PČS agency. Poradce vyhledal na webových stránkách informace týkající se této konkrétní situace a zde se píše: že pokud byla kulturní akce zrušena, má spotřebitel právo žádat vrácení peněžních prostředků. Nevrátí-li společnost peněžní prostředky, drží majetkový prospěch bez právního důvodu (právní důvod zrušením smlouvy odpadl), jednalo by se tedy o bezdůvodné obohacení. Kdo se bezdůvodně obohatil, je povinen získaný majetkový prospěch vrátit ochuzenému bezprostředně po výzvě. Pokud tak neučiní, ocitá se v prodlení a ochuzený má možnost navíc požadovat zákonný úrok z prodlení. Poradce klientku s tímto seznámil a dále ji doporučil, aby své peníze vymáhala pomocí předžalobní výzvy. Poradce klientku seznámil s tím, že předžalobní výzva neukládá klientce povinnosti podat žalobu. Poradce klientce sepsal předžalobní

výzvu dle § 142a občanského soudního řádu, klientka si výzvu převzala a odeslala PČS agency.

Zpětná vazba:

Klientka se do poradny vrací po měsíci, sděluje, že se jí předžalobní výzva vrátila zpět. Poradce zjišťuje, zda na webových stránkách dané akce nenalezne klíčové informace. Poradce zjišťuje, že se nikdo nehlásí k podání hromadné žaloby. Právník občanské poradny, tedy sepsal žalobu o vrácení peněz za vstupenky klientce a doporučil nechat si žalobu zkontrolovat ještě jiným advokátem.

Zdroje: občanský soudní řád, zákon o ochraně spotřebitele §14

Datum: 20. 4. 2019

Zpracoval: Zuzana Mácová, DiS.

Spotřebitelské poradenství: kazuistika č. 2

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Klíčová slova:

Dodávka plynu, uzavření smlouvy, nedodržení smlouvy, vzniklá škoda, mimosoudní řešení

Výchozí situace:

Klientka přichází do občanské poradny, se svou maminkou zdědily po smrti otce dům, který však v současné době nikdo nevyužívá. Náhodou zjistily, že za pár dní na domě vyprší dodávka plynu a tak rychle sepsaly smlouvu s firmou Innogy, která měla dodávku plynu zajistit. Přes zimu v domě nikdo nebyl a až po několika měsících klientka zjistila, že firma Innogy, žádný plyn do domu nedovedla. Na domě vznikla škoda cca 500 000,-Kč, popraskalo vodovodní potrubí. Klientka situaci řešila v poradně pro spotřebitele, kde jí pomohli sepsat reklamační formulář. Klientka poté obdržela zprávu, že by jí firma Innogy měla zaplatit

63000,-Kč a pojišťovna 7000,-Kč. Peníze od pojišťovny klientka dostala, ale už nedostala finanční náhradu od Innogy. V domě nyní nejde ani plyn, ani voda, ani elektřina. Klientka neví jak dále postupovat. Od firmy Innogy má písemné vyjádření o uznání viny.

Popis problému - zakázka:

Sepsání výzvy a řešení situace mimosoudní cestou

Možnosti řešení

Poradce klientce doporučil, aby se peníze snažila vymoci mimosoudní cestou a to pomocí Energetického regulačního úřadu za pomoci mediátora. Poradce klientce předal kontakt, aby si na úřad zatelefonovala. Poradce také klientce vytiskl žádost o mimosoudní řešení sporů a informoval ji, jak žádost vyplnit a jaké přílohy doložit. Další možností jak peníze získat zpět, je zaslání písemné výzvy a pak případně předžalobní výzvy dle § 142 občanského soudního řádu. Poradce také klientce sdělil, že je možno situaci řešit v soudním řízení a to podáním žaloby na příslušný okresní soud, k tomu by však poradce již doporučil advokáta. Klientka se rozhodla situaci řešit pomocí Energetického regulačního úřadu. Poradce tak pomohl klientce vyplnit žádost o mimosoudní řešení na Energetický regulační úřad.

Zpětná vazba

Klientka se obrátila na Energetický regulační úřad a domáhá se svých práv mimosoudní cestou.

Zdroje: občanský soudní řád, zákon na ochranu spotřebitele § 20e odst.c

Datum: 20. 4. 2019

Zpracoval: Zuzana Mácová, DiS.

Spotřebitelské poradenství: kazuistika č. 3

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o.p.s.

Klíčová slova:

Předplatné na cvičení, vrácení nevyčerpaných peněžních prostředků

Výchozí situace:

Do občanské poradny přichází klientka, která se zaregistrovala jako členka ve společnosti VŠTJ- medicína Praha, které funguje jako zdravotnické zařízení a fitness centrum. Klientka při registraci obdržela členskou kartu, na kterou si mohla uložit finanční obnos a ten poté čerpat jako kredit na různé služby. Klientka si na kartu vložila 1500 Kč a stihla vyčerpat pouze 500 Kč, poté vždy když si chtěla zarezervovat lekci, bylo vždy plno. V současné době prý není možné, aby společnost finanční obnos klientce vrátila, prý nemá finance k dispozici. Klientka by ráda věděla, jak může postupovat, když nemůže dostat peníze ale ani nelze využít služeb společnosti.

Popis problému - zakázka

Sepsání dohody o narovnání

Možnosti řešení:

Poradce mapuje situaci a zjišťuje, že klientka není jediná, kdo se ocitl v takové situaci, proběhlo také společné setkání ve společnosti, kde se klienti dozvěděli, že peníze není z čeho vyplácet. Poradce klientku informuje o možném mimosoudním vyrovnání. Je nutné, aby klientka sepsala písemnou výzvu

nadřazenému zdravotnického zařízení, ve které ho bude informovat o tom, jak k situaci došlo, že si pořídila permanentku s úmyslem chodit pravidelně cvičit a dále popsat situaci, ve které sdělí, že v současné době není možné služby využívat, že jsou lekce stále obsazené a není vlastně služby možno čerpat a požaduje tudíž nevyčerpané finance vrátit. Klientce dále bylo sděleno, že je možné se obrátit na ČOI a situaci řešit i touto cestou.

Zpětná vazba

Klientka k řešení situace zvolila písemnou výzvu - dohodu o narovnání.
V současné době čeká na odpověď.

Zdroje: občanský zákoník §1724 odst. 1 a 2

Dne 20. 4. 2019

Zpracovala: Zuzana Mácová, DiS.