

Kazuistika č.1

Centrum nové naděje, Občanská poradna, Frýdek-Místek, Palackého 129 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Smlouva o dodávce energií, podomní prodejce, odstoupení smlouvy, sankce za ukončení

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: Centrum pečovatelské služby

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Uživatelka navštívila poradnu, protože řešila situaci s dodavatelem energií. Toho času uživatelka odebírala energie od jisté společnosti a to již dlouhodobě. V průběhu měsíce září jí v bytě navštívil podomní prodejce s nabídkou zvýhodněných služeb od Bohemia Energy (dále jen BE). Uživatelce se tato nabídka líbila, domluvila se proto s prodejcem, že si nabídku promyslí, probere s manželem, na další schůzce se vyjádří. Nakonec došlo k podpisu smlouvy u BE, s tím, že se prodejce zavázal, že veškerý servis kolem zrušení staré smlouvy a přepisu k novému dodavateli obstará sám, uživatelka se nemusí o nic starat. Vše vypadalo dobře, dokud nepřišla upomínka od minulého dodavatele o platbu za energie (shodou okolností po 10 dnech od TP v bance). Uživatelka volala do minulé společnosti, a zjistila, že vůbec nedošlo k odhlášení a že je stále vedena jako jejich zákazník. Kontaktovala proto podomního prodejce, ale ten nebyl kontaktní a ani dostupný, firma však známá byla. Ona se bála sankcí, a že bude mít dluhy „jak by to vypadalo“.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka přichází do poradny, protože neví, jak se má nyní zachovat, nechce platit dvěma dodavatelům energií a nechce platit sankce, o kterých ví.

Intervence:

Podat podnět na přestupkové oddělení, neboť se věc stala v Domově pro seniory a obec má vyhlášku na zákaz podomního prodeje (visí i velká cedule na domě). Odstoupit v zákonné lhůtě od smlouvy.

Možnosti řešení:

Jasně jí bylo porazeno odstoupit od kupní smlouvy a to jde vždy do 14 dní od podpisu. Toto bylo s uživatelkou sepsáno a ještě téhož dne odeslala poštovní přepravou. Pracovnice se také ujistila, zda již byl ze strany uživatelky podán podnět na přestupkové oddělení, což sama uživatelka neučinila a bylo s ní také sepsáno.

Prognóza:

V současné době uživatelka sdělila jen telefonicky, že věc je v přestupku skutečně projednávána a odstoupení od smlouvy jí přišlo písemně a je zcela v pořádku. Žádné sankce v podobě poplatků či něčeho podobného od minulého dodavatele nepřišly, vše s klientkou ověřeno.

Zpětná vazba:

Uživatelka poděkovala, nevěděla nic o poradnách a o tom, že je to bezplatně. Je hrdá, že se nebála do OP přijít a věc řešit (vysoký seniorský věk). Byla ráda za praktickou a rychlou pomoc. Ačkoli by se mohlo jevit, že situace byla úspěšně vyřešena, není důvod k přílišnému optimismu. O praktikách podomních prodejců již bylo řečeno mnoho, jejich metody bývají často agresivní a nemorální. Málokdo také ví, že pokud se podomní prodejce ozve, je možné ihned přivolat hlídku Městské Policie.

Citované zdroje:

DAMKOVÁ, Martina *Zápis ze setkání/konzultace s uživatelem*
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, §911.

Kazuistika č.2

Centrum nové naděje, Občanská poradna, Frýdek-Místek, Palackého 129
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: kupní smlouva, porušení zákona ze strany prodejce, odstoupení od smlouvy

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: emailem

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: od jiného uživatele služby

Počet uskutečněných konzultací: Proběhly 3 konzultace.

Výchozí situace:

Uživatel se na poradnu obrátil telefonicky s tím, že neúspěšně reklamoval sluchátka, která mu na hlavě praskla a firma ani nedodržela reklamační lhůtu, sám je musel nahánět a je velmi nespokojený. Chce zpět peníze a vytrvá.

Popis problému – zakázka:

Uživatel píše s žádostí o pomoc. Cítí se být bezradný, když firma nekomunikuje a krátí ho na jeho právech. Chce mít peníze zpět, ale neví „jaká je na to páka ze zákona“.

Intervence:

Na poradnu se obrátil uživatel služby, který řešil situaci, kdy si zakoupil sluchátka v kamenném obchodě, ale tyto mu samovolně a přímo na hlavě praskly. On sám bez poradny věc reklamoval, ale neúspěšně. Firma nereagovala na jeho výzvy a volání (déle než 2 měsíce). Firma dále jen stroze uvedla, že výrobce už v EU není a že věc musel namáhat mechanicky, jinak by se to nestalo. Klient však informován, že dle § 2161, odst. 1 zákona č. 89/2012 je vada, která se projevila do 6 měsíců od koupě považována za vadnou již při převzetí. Je mu tedy doporučeno, aby od kupní smlouvy odstoupil a k tomuto odstoupení přiložil kopii dokladu o koupi. S uživatelem bylo sepsáno dostoupení od kupní smlouvy, kterou následně zaslal na pobočku společnosti. Vše bylo bez reakce a ani po 30 dnech na jeho dopis nikdo nereagoval. Tedy byla s klientem sepsána Výzva k vydání bezdůvodného obohacení. Po této výzvě firma do 3 dnů reagovala a nabídla klientovi vrácení peněz. Sice ne v plné výši (jen ze 2/3), ale toto klient považoval za dostačující, ač to není zákonné.

Možnosti řešení:

Odstoupení od kupní smlouvy s ohledem na vadu. Kontakt s ČOI a oddělení ADR - mimosoudní vymáhání. Zde je povinnost firmy spolupracovat. Podat podnět na ČOI, neboť firma porušuje zákon. Podat podnět na ČOI za porušování zákona.

Prognóza:

Je evidentní, že firma sází na to, že většina jejich zákazníků si nechá jejich praktiky ať už v rámci reklamace či odstoupení od smlouvy líbit. Případ tohoto uživatele je jasný. Je škoda, že nepodal podnět na ČOI s ohledem na porušení reklamační lhůty a to opakovně, firma mohla být sankcionována a mohla to být pro ni výstraha. Také by se snad lépe chovala k dalším zákazníkům, špatnou reklamu nechce nikdo.

Zpětná vazba:

Uživatel velmi poděkoval, byl srozuměn s tím, jak a proč reklamovat a jak a proč od smlouvy odstoupovat s přihlédnutím ke lhůtám. Je rád, že se z toho poučil a ještě raději byl za to, že ví, kam se obrátit, když už byl skutečně v koncích. Cítí výhru nad firmou i systémem. Je však velká škoda, že věc nedotáhl do konce a nepodal podnět. Dle statistiky až 2/3 obchodů (kamenných i internetových) porušují práva kupujících.

Citované zdroje:

DAMKOVÁ, Martina *Zápisy ze setkání/konzultace s uživatelem.*
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, §911.

Kazuistika č.3

Centrum nové naděje, Občanská poradna, Frýdek-Místek, Palackého 129

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: práva z vadného plnění, zamítnutá reklamace

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: Zpravodaj Frýdku-Místku

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Na OP se obrátila žena, kdy si v březnu 2019 zakoupila kabelku. Tu používala asi 3 měsíce a na kabelce se utrhlo ucho. Uživatelka se pokusila ihned po 3 dnech, věc v kamenném obchodě, kde kabelku koupila, reklamovat. V červnu uživatelka přišla do občanské poradny, jelikož prodejce reklamaci kabelky zamítl a ona nevěděla, jak postupovat dále. Přinesla s sebou i vyjádření prodejce k zamítnutí, ve kterém prodejce argumentoval tím, že vada vznikla nadměrným opotřebením a nevhodným používáním kabelky, což jí přišlo jako směšné a hovořila o tom, jak by to asi firma chtěla dokázat a co se pod tím skrývá? Prodejce také tvrdil, že byla kabelka vystavena nadměrné váze v ní nošených věcí... Uživatelka však tvrdila, že kabelku nepřetěžovala, má jí skutečně na věci osobní potřeby, nákupy nosí v tašce. Také uvedla, že kabelka byla kožená, řádně se o ni starala, dokonce si na ni opatřila impregnaci. Uživatelka také přinesla vytištěnou reklamu na kabelku „která vydrží déšť, zimu, horko a prostě všechno“.

Popis problému – zakázka:

Uživatelka nechce být obviňována ze špatného užívání kabelky, od firmy nechce nic, jen peníze a určitě ví, že věc nechce reklamovat. S tou firmou už nechce mít nic společného.

Intervence:

Uživatelce byly sděleny informace dle § 1914 a § 2165 občanského zákoníku, že jí náleží právo z vadného plnění ve dvaceti čtyř měsíční době od převzetí zboží. Dále pak bylo sděleno, že dle § 2106 má paní jako kupující právo na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, na odstranění vady opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo odstoupit od smlouvy. Zákon však uvádí určitou hierarchii těchto práv, a tak primárním nárokem, který by měl kupující požadovat, je odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci. Dle § 19 zákona o ochraně spotřebitele musí prodejce vyřídit reklamaci v třiceti denní lhůtě a o výsledku spotřebitele informovat, což se stalo. Uživatelka však byla s výsledkem nespokojená, a tak byla probrána možnost, jak se tomuto zamítnutí bránit. Pokud uživatelka nesouhlasí se způsobem vyřízení reklamace, kterou prodávající zamítl, může se s podklady obrátit na Českou obchodní inspekci, která zprostředkovává mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, tzv. ADR, tato služba je pro spotřebitele zdarma. ČOI sama přizve podnikatele, a spor by tak mohl být urovnán smírnou cestou bez vysokých nákladů.

V argumentaci může také doložit čas, jak dlouho byla kabelka používána, jelikož je málo pravděpodobné, že by byla zničena běžným používáním během ani ne třech měsíců.

Možnosti řešení:

Odstoupení od kupní smlouvy s ohledem na vadu. Kontakt s ČOI a oddělení ADR - mimosoudní vymáhání. Zde je povinnost firmy spolupracovat. Podat podnět na ČOI, neboť firma porušuje zákon. Podat podnět na ČOI za porušování zákona.

Prognóza:

Uživatelka velmi poděkovala, byla srozuměna s tím, jak a proč reklamovat a jak a proč od smlouvy odstoupovat s přihlédnutím ke lhůtám a k vadám.

Zpětná vazba:

Následně klientka poradnu telefonicky informovala, že zboží bylo vráceno ihned po zaslání odstoupení od kupní smlouvy, které jsme s klientkou sepsaly.

Citované zdroje:

DAMKOVÁ, Martina *Zápis ze setkání/konzultace s uživatelem.*
Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, §911.

