

kazuistika č. 1

Občanská poradna Hradec Králové

Třída ČSA 543

50003 Hradec Králové

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: Aukce energií – odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Do OPS v HK se objednal klient ohledně pomoci s obranou proti sjednané smlouvě na aukci energií. Může se zdát, že toto je zcela běžná konzultace a takto poškozených, převážně z řad seniorů, je mnoho. Tento klient byl ale výjimečný v tom, že byl zrakově postižený. Prodejce ho úmyslně při podpisu smlouvy uvedl v omyl, kdy se vydával za pracovníka společnosti ČEZ, od které klient odebírá energie.

S ohledem na zrakové postižení tak klient nevěděl přesně, co podepisuje, jen byl ubezpečen, že se jedná o standartní postup. Vzhledem k tomu, že v té době nebyl nikdo z rodiny přítomen, aby dokument přečetl, nemohl si klient informace ověřit, přesto dokument podepsal.

Později přišel dopis od provozovatele aukcí energií, že klientovi vysoutěžil nového dodavatele, překvapivě za úplně stejnou cenu, za kterou klient energii odebírá od stávajícího dodavatele.

Zakázka: Získat informace ohledně odstoupení od přihlášky k výběrovému řízení energií. Pomoc se sepsáním smlouvy o odstoupení.

Intervence:

Klientovi jsme poskytli informace o možnosti odstoupení od smlouvy a sdělili mu také, že za porušení obchodních podmínek může být udělena pokuta ve výši 5.000,- Kč, protože lhůta pro odstoupení od smlouvy 15 dnů byla promeškána. S ohledem na zrakové postižení jsme klientovi pomohli sepsat odstoupení od smlouvy i nesouhlas s udělením smluvní pokuty z důvodu, že smlouva byla sepsána v rozporu s dobrými mravy, protože klient neměl možnost si tvrzení prodejce ověřit.

Možnosti:

- Klient byl seznámen se smluvními podmínkami a povinnostmi smluvních stran
- Klient byl seznámen s možností odstoupení od smlouvy
- Klient byl informován o možnosti podání námítky proti smluvní pokutě pro rozpor z dobrými mravy a dle §1829 odst. 2 (klient nebyl ústně ani jinou vhodnou formou informován o možnosti odstoupení od smlouvy do 15 dnů)

Řešení:

- Zaslání odstoupení od smlouvy s námitkou proti smluvní pokutě
- Podání stížnosti na ČRÚ

Prognóza

Zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klienta dostačující, klient poradnu prozatím nekontaktoval.

Citované zdroje:

Občanský zákoník 89/2012 Sb.

kazuistika č.2

Občanská poradna Hradec Králové

Třída ČSA 543

50003 Hradec Králové

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: zprostředkovatelská smlouva, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

E-mailem nás kontaktovala klientka, která si objednala oblečení v celkové hodnotě okolo 2.000,- Kč. Podle obrázků se domnívala, že se jedná o kvalitní oblečení, ale byla velice nemile překvapena, že jí objednané zboží přicházelo odeslané z Číny a postupně. Vzhledem k velmi špatné kvalitě se rozhodla odstoupit od smlouvy a dodané zboží vrátit prodejci.

Prodejci zaslala e-mailem odstoupení od smlouvy v zákonné lhůtě 14-ti dní a obdržela pouze pokyny pro vyřizování reklamace. S prodejcem si dopisovala a zdůrazňovala, že se nejedná o reklamaci, ale o odstoupení od smlouvy. Prodejce jí informoval, že reklamace musí být řešena s výrobcem a že to za provizi zařídí. Po sdělení klientky o tom, že řešení této situace bude předáno právníkovi a bude kontaktována také ČOI prodejce odepsal, že má zboží zaslat na adresu společnosti jako balík na poštu. Prodejce zdůraznil, že nemá balík zasílat jako balík do ruky, ale na poštu. Klientka tedy nabyla dojmu, že se bude jednat pravděpodobně o podvod.

Zakázka: Získat informace ohledně odstoupení od smlouvy při nákupu zboží z internetu.

Intervence:

Při přečtení obchodních podmínek jsme klientku informovali, že s prodejcem uzavřela zprostředkovatelskou smlouvu a země původu zboží je označeno jako zahraniční. V tomto případě se zprostředkovatel snaží zbavit odpovědnosti za prodej zboží. Klientku jsme informovali o možnostech dalšího postupu. Klientka se může řídit pokyny prodejce, kdy může zaplacené peníze získat zpět. Další možností je kontaktovat ČOI, protože postup prodejce byl nestandardní a webové stránky uvádějí potencionální zákazníky v omyl v tom, že se jedná o přímý prodej zboží.

Možnosti:

- Odstoupení od smlouvy a sledovat pokyny zprostředkovatele
- Podání podnětu ČOI z důvodu, že prezentace e-shopu a jeho sortimentu a zcela obvyklý proces objednávání nabízeného zboží nepřipouští žádné pochyby o tom, že je to běžný prodejce zboží. Pokud kupující potvrzuje před odesláním „objednávku“ a dostane pokyn platit „kupní cenu“, uzavírá kupní smlouvu, žádnou jinou.

Řešení:

- Komunikace s obchodníkem o finanční kompenzaci za zakoupené zboží nebo mimosoudním řešením sporu
- Podání podnětu ČOI

Prognóza

Zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klientku dostačující, klientka poradnu prozatím nekontaktovala.

Citované zdroje:

kazuistika č. 3

Občanská poradna Hradec Králové
Československé armády 543
Hradec Králové 500 03

PROJEKT SPOTŘEBITELSTVÍ

Klíčová slova: reklamace, stan, bazar

Výchozí situace

Uživatel služby se dostavil osobně do poradny s dotazem ohledně reklamace zakoupeného stanu z internetového bazaru. US zakoupil dle popisu inzerátu nepoužitý stan s výraznou slevou oproti novému stanu. Vedl emailovou komunikaci s prodejcem a domluvili se na osobní schůzce v Praze, na kterou se dostavil. Stan bez větší kontroly převzal a zaplatil za něj finanční částku 3 500 Kč. Po 10 dnech od koupě se rozhodl stan postavit a zjistil, že je stan poškozený na svrchní straně. Objevil poškrábání a několik děr znemožňující opravu vlastními silami. US se obrátil na naši poradnu s dotazem, jaké má možnosti dostat své peníze zpět.

Zakázka

Zjistit, jaké má US možnosti stan vrátit prodejci a požadovat peníze zpět

Intervence

Uživatel služby byl vyslechnut a byla zmapována celá situace. US informován, že u zboží zakoupeného přes internetový bazar se nevztahuje 14 denní lhůta na vrácení peněz bez udání důvodu. Nebyla sepsána ani kupní smlouva, tudíž se nelze odkázat na její ustanovení. Doporučeno kontaktovat prodejce s tím, že stan má vady, pro které není možné stan využívat a požádat o vrácení peněz oproti zakoupenému stanu.

Možnosti

- Obrátit se na prodejce s dotazem, jak bude situaci řešit
- Obrátit se na prodejce s požadavkem na vrácení peněz oproti zakoupenému stanu

Řešení

- Napsat email prodejci s požadavkem na vrácení peněz

Zpětná vazba

Klient volal za 3 dny do poradny a sdělil, že mu prodávající vrátil plnou částku oproti zakoupenému stanu.

Citované zdroje

Občanský zákoník 89/2012 Sb.