

kazuistika č.1

Občanská poradna Jičín

Vrchlického 824

506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: aukce energií, přihláška, plná moc, odstoupení od smlouvy, sankční pokuta

Výchozí situace:

Klient se na poradnu osobně obrátil, svou situaci řešil na osobní konzultaci. Klientka podepsala přihlášku k aukci energií. Poté obdržela smlouvu s dodavatelem energií, se kterým ovšem nesouhlasí.

Zakázka:

Znát postup odstoupení od přihlášky a smlouvy s vybraným dodavatelem.

Intervence:

Klientka byla seznámena s možnostmi odstoupení od smlouvy dle Občanského zákoníku a dle Energetického zákona. Zároveň s ní bylo řešeno riziko sankční pokuty za nedodržení podmínek smlouvy. Klientce byla poskytnuta podpora při sepsání odstoupení od smlouvy a odvolání plné moci. Dále byla s klientkou řešena možnost stížnosti na ERÚ.

Možnosti:

- Byla seznámena s možností odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem podle Občanského zákoníku.
- Byla seznámena s možností odstoupení od dodávky energií podle Energetického zákona.
- Byla seznámena s rizikem sankcí za odstoupení od smlouvy či porušení podmínek smlouvy.
- Seznámena s náležitostmi odstoupení od smlouvy distančním způsobem i odstoupení od dodávky energií.

- Byly předány kontakty na Energetický regulační úřad.

Řešení:

- Písemná komunikace s dodavatelem.
- Odstoupení od přihlášky k aukci energií.
- Odvolání plné moci.
- Vyjádření nesouhlasu se sankční pokutou.
- Stížnost na ERÚ

Prognóza:

Komunikací s dodavatelem a aukcí energií případně za přispění ERÚ by mělo být dosaženo toho, aby klientka nemusela platit sankční pokutu, opětovným neobnovením plné moci bylo dosaženo toho, že již za klientku nemohou být uzavírány další smlouvy s dalšími dodavateli energií.

Zpětná vazba:

Pro klientku bylo poradenství dostatečné, o další poradenství prozatím neprojevil zájem.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, Energetický zákon, webové stránky Energetického regulačního úřadu (<https://www.eru.cz/cs/>)

kazuistika č.2

Občanská poradna Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: e-shop, neprovedená platba, pokuta

Výchozí situace:

Klientka se na poradnu obrátila prostřednictvím e-mailu. Objednala si letenku prostřednictvím společnosti Elumbus, zvolila platbu kartou, platba však neodešla. Společnosti po ní později požadovala uhradit pokutu za neuskutečněnou platbu. Klientka později zjistila, že tato praxe je u této společnosti obvyklá. Společnost sídlí ve Španělsku a komunikace s ní probíhá v němčině.

Zakázka:

Znát možnosti obrany před pokutou ze zahraničního e-shopu.

Intervence:

Klientka byla seznámena s možnostmi řešení této situace, bylo jí vysvětleno, že je vhodné postupovat podle obchodních podmínek daného e-shopu. Klientce byla navržena možnost další komunikace se společností a řešení této situace, byla jí vysvětlena možnosti pochybení jak na straně prodejce, tak na straně objednatele. Vzhledem k tomu, že společnosti sídlí v Andoře, které není součástí EU, byla klientce představena možnost řešení její situace prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra.

Možnosti:

- Byla seznámena s možností řešit svou situaci prostřednictvím Evropského spotřebitelského centra.
- Byla seznámena s možností řešení situace se samotným e-shopem, hledání zdroje problému.

Řešení:

- Komunikace s e-shopem.
- Podrobné seznámení se s obchodními podmínkami.
- Možnost obrátit se na Evropské spotřebitelské centrum.

Prognóza:

Seznámením se s obchodními podmínkami a případnou další komunikací s e-shopem je možné dojít ke zdroji chybně provedené, resp. neprovedené platby. Vzhledem k zahraničnímu sídlu e-shopu existuje i možnost, že nedojde k případnému soudnímu vymáhání pokuty. V řešení této situace by klientce mohlo pomoci Evropské spotřebitelské centrum.

Zpětná vazba:

Poradenství bylo pro klientku dostačující a o další spolupráci prozatím neprojevila zájem.

Citované zdroje:

Webové stránky Evropského spotřebitelského centra, <https://evropskyspotrebitel.cz/>.

kazuistika č.3

Občanská poradna Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: ojeté vozidlo, vada, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klient se na poradnu obrátil objednááním na osobní konzultaci, zakoupil v autobazaru ojeté vozidlo, na vozidle se projevila vada. Klient vozidlo reklamoval u dotyčného autobazaru, uvažoval však i o odstoupení od kupní smlouvy.

Zakázka:

Znát postup reklamace ojetého vozidla a případě i pro odstoupení od kupní smlouvy.

Intervence:

Klientovi byly vysvětleny podmínky reklamace ojetého vozidla, jak je možné v tomto případě postupovat. Bylo mu vysvětleno, za jakých podmínek se vada na vozidle považuje za vadu

skrytou. Byla s ním řešena povinnost prodávajícího nést náklady za opravu, a kdy se této povinnosti zproští. Dále byla s klientem řešena možnosti odstoupení od smlouvy.

Možnosti:

- Klientovi byly vysvětleny podmínky reklamace.
- Klient byl seznámen s těmi ustanoveními občanského zákoníku, které tyto situace řeší.
- Klient byl seznámen s možnostmi odstoupení od smlouvy.

Řešení:

- Konzultovat postup oprav s prodejcem.
- Trvat na svém právu z vadného plnění.
- Případně odstoupit od kupní smlouvy.

Prognóza:

Trváním na svých právech z vadného plnění by měl klient dosáhnout situace, kdy bude jeho vůz opraven.

Zpětná vazba:

Pro klienta bylo poradenství dostatečné, na poradnu se již dále neobrátil.

Citované zdroje:

Občanský zákoník.