

Kazuistika č.1

Název poradny: *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

Název projektu: *SPOTŘEBITELSTVÍ*

Klíčová slova: *odstoupení od smlouvy*

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: *osobně*

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: *od jiné osoby*

Počet uskutečněných konzultací: *čtyřikrát*

30.7. 2019

Výchozí situace:

US sepsala smlouvu se společností, která poskytuje možnost zhubnutí. Cena tohoto programu je 32.000,-Kč a ve smlouvě je uvedeno, že je možno kdykoliv odstoupit od smlouvy. US uzavřela smlouvu a do 14ti dnů od této smlouvy odstoupila. Současně s podpisem smlouvy US uzavřela smlouvu o půjčce na danou částku se společností ESSOX. Bylo jí vysvětleno, že ESSOX sám předá peníze společnosti na hubnutí. US po odstoupení od smlouvy obdržela výzvu k úhradě částky cca 3.600,-Kč.

Popis problému – zakázka: *Proč US obdržela výzvu k úhradě, když odstoupila od smlouvy?*

Intervence:

- *Voláno do společnosti na hubnutí za účelem zjištění, jaký je postup při odstoupení od smlouvy, zde sděleno toto: smlouva byla uzavřena s osobou, která je OSVČ a není zaměstnancem společnosti*
- *Pokud US odstoupila od smlouvy, mělo být vypočteno, kolik vyčerpala z programu hubnutí, v jaké hodnotě, toto odečteno z dluhu a sděleno zástupci společnosti ESSOX, nevyčerpané peníze měly být společností na hubnutí zaslány US a ta je měla zaslat ESSOXu*
- *komunikace s majitelem firmy na hubnutí, který by měl peníze US vracet (US sdělil, že je na dovolené a vrátí se zítra, bude věc řešit) je velmi obtížná*

**Možnosti řešení:**

- US poučena, že může podat trestní oznámení na policii

Prognóza: nelze stanovit

Zpětná vazba: není

Citované zdroje: necitováno

1.8. 2019

Popis problému – zakázka:

Jak postupovat?

Intervence:

Dostálek, s nímž US uzavřela smlouvu telefonoval dopoledne do poradny s tím, že chce věc řešit a podal také vysvětlení: p. Dostálek neobdržel od firmy výpověď, protože byla zaslána 10.6. 2019, kdy už Dostálek měl ukončenou činnost. Dostálek všechny klienty předal centrále Světa zdraví (k 31.5. 2019), ale zde byla uvedena pouze čísla smluv a ne jméno. Zde bylo poradkyní Dostálkovi sděleno, že tento postup chápeme, ale pokud předával klienty centrále, někdo musí mít peníze, které poskytl za klienty Essox, řekl, že ano, více to neupřesnil.

Možnosti řešení:

- Dostálek a p.Klaban z Essoxu se domluví na částkách, které budou rozděleny na storno pro p.Hrůzovou, toto storno p.Hrůzová pošle na účet p. Dostálka a ten pošle zbytek na účet Essoxu a Essox poté paní Hrůzové pošle potvrzení, že již nic nedluží a celá situace bude tímto vyřešena
- US zná další postup, sdělila, že vyčká tedy do pátku a pokud se situace nevyřeší, obrátí se opět na poradnu

Prognóza: nelze stanovit

Zpětná vazba: není

Citované zdroje: necitováno

13.8. 2019

Výchozí situace:

Majitel firmy na hubnutí, pan Dostálek sdělil US, že se spojil s ESSOXem a US má poslat panu Dostálkovi 2.300,-Kč a zbytek uhradí pan Dostálek a pak US už u ESSOXu nebude mít žádný dluh.

Popis problému – zakázka:

Jak postupovat?

Intervence:

- Informovat US o právech a povinnostech v souladu s ochranou spotřebitele

Možnosti řešení:

- Požádat ESSOX o písemné sdělení, že nic nedluží

Prognóza: *nelze stanovit*

Zpětná vazba:

- US zná další postup
- US byla seznámena se svými nároky, v situaci se již orientuje

Citované zdroje: *necitováno*

-

27.8. 2019

Výchozí situace:

K dnešnímu dni se stále situace nezměnila, US je z tohoto nervózní a chce mít vše vyřešeno.

Popis problému – zakázka:

Jak postupovat?

Intervence:

- Informovat US o právech a povinnostech v souladu s občanským zákoníkem

Možnosti řešení:

- US vysvětleno, že by bylo vhodné napsat společnosti s níž podepsal smlouvu dopis, kde je vyzve, aby k určitému datu (to si stanoví US) problém vyřešili a upozornit na



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

to, že pokud tak neučiní, podá trestní oznámení na policii –US sdělila, že na policii již byla a bylo jí řečeno, že není problém podat trestní oznámení

Prognóza: *nelze stanovit*

Zpětná vazba:

- US zná další postup
- US ví, co má v této situaci dělat, bude postupovat dle doporučení OP

Citované zdroje: *necitováno*

Kazuistika č.2

Název poradny: *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

Název projektu: *SPOTŘEBITELSTVÍ*

Klíčová slova: *odstoupení od smlouvy s dodavatelem energií*

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: *osobně*

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: *z inforočenky*

Počet uskutečněných konzultací: *jednou*

Výchozí situace: *Uživatel služby před dvěma lety uzavřel smlouvu s energetickou společností na základě podomního prodeje. Vzhledem ke skutečnosti, že měl US smluvní vztah s původním dodavatelem, který nemohl být zrušen, nedošlo ke změně dodavatele. Nyní však tento smluvní vztah by měl být ukončen a opětovně se ozval dodavatel, se kterým US před dvěma lety uzavřel smlouvu, že v březnu dojde k této změně. US s tímto nesouhlasí.*

Popis problému – zakázka: *Jak postupovat, když US nechce odebírat služby od dodavatele, se kterým před dvěma lety uzavřel smlouvu?*



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Intervence:

- *V první řadě by bylo vhodné informovat stávajícího dodavatele energií a toto s ním zkonzultovat*
- *Je možné sepsat výpověď smlouvy o odběru energií*
- *Tuto výpověď je možné podat, když spotřebitel uzavřel smlouvu mimo obchodní prostory*
- *Výpověď lze podat od okamžiku podpisu smlouvy, až do 15. dne po zahájení dodávek*
- *Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího*

Možnosti řešení:

- *Sepsána výpověď smlouvy podle par. 11a odst. 3 energetického zákona*

Prognóza: *nelze stanovit*

Zpětná vazba: *není*

Citované zdroje: *par. 11a odst. 3 energetického zákona*

Kazuistika č.3

Název poradny: *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

Název projektu: *SPOTŘEBITELSTVÍ*

Klíčová slova: *odstoupení od smlouvy*

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: *osobně*

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: *od jiné osoby*

Počet uskutečněných konzultací: *jednou*

Výchozí situace: *Uživatelka služby byla oslovena dealerkou s energiemi. Tato dealerka jí sdělila, že jedná pouze o soutěž, uživatelka tedy souhlasila a podepsala určitý formulář. Poté jí bylo telefonicky sděleno, že obdrží poštou smlouvu. Tuto smlouvu uživatelka služby nepřijala. Událost se přihodila v 2017. Nyní byla uživatelka služby danou společností vyzvána k úhradě pokuty a právního zastoupení, protože energii neodebírání. Uživatelka služby*



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

se obrátila na pracovníci SOS, která dojíždí do BNP na MěÚ každé pondělí a ta jí sdělila, že se nejedná o smlouvu a aby nic neplatila.

Popis problému – zakázka: *Jak dosáhnout neplacení pokuty.*

Intervence:

- *prozkoumat předložené dokumenty*
- *zajistit orientaci US v těchto dokumentech*

Možnosti řešení:

- *po prozkoumání daného dokumentu nelze jednoznačně říci, zda se jedná o smlouvu či nikoliv, protože na formuláři, který uživatelka podepsala je uvedeno číslo smlouvy*
- *uživatelka služby může daný problém zkontaktovat na živnost.odboru při MěÚ BNP a rozhodnout se, zda vše uhradí, či nikoliv*
- *uživatelka byla upozorněna na možné důsledky pro případ, kdyby se jednalo o platnou smlouvu, kterou pracovníce nemohou jednoznačně označit jako smlouvu, protože nemají právní vzdělání*
- *bylo by možné poslat smlouvu k posouzení právniče, s níž poradna spolupracuje, ale uživatelku tlačí čas*

Prognóza: *nelze stanovit*

Zpětná vazba:

- *US pochopila, že daný dokument může být považován i za smlouvu, protože je zde uvedeno číslo smlouvy*
- *US sdělila, že pokutu raději uhradí*

Citované zdroje: *necitováno*