

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2019

Kazuistika č. 1

Popis situace:

US se na poradnu obrátila se situací, kdy v únoru 2019 si zakoupila pro sebe a svého manžela zájezd na Tureckou Riviéru na období 03. 07. - 10. 07. 2019. V červnu 2019 však byl manžel nečekaně hospitalizován v nemocnici a proto požádala CK o změnu druhé osoby, kdy nahlásila, že pojedje se švagrovou. Tomuto bylo ze strany cestovní kanceláře za poplatek vyhověno, US obdržela voucher i cestovní pojištění-kartičku. Švagrová dostala hned na začátku pobytu v noci glykemický záchvat a byla transportována k ošetření do nemocnice. V nemocnici bylo sděleno, že švagrová není pojištěna, evidován je pouze manžel. Kontaktovala klientskou linku společnosti AXA, kde jí bylo sděleno, že budou situaci prověřovat. US ještě v noci kontaktovala i delegátku, se kterou se dohodly, že se jí ještě delegátka ozve ráno. US žádala o pomoc při řešení situace, protože se US nebyla schopna domluvit, byla v cizím prostředí, sama, měla obavy se z nemocnice vzdálit. Aby porozuměla dotazům lékařů a pracovníků nemocnice opakovaně musela kontaktovat telefonicky příslušnou pojišťovnu. Delegátka ráno sdělila, že nedojde. Při propuštění švagrové z nemocnice se dozvěděla, že z důvodu komplikací s cestovním pojištěním u švagrové byl její pobyt delší. V nemocnici tak strávila přibližně 17 hod., aniž by jí byly poskytnuty služby delegátky či jakákoliv asistence. US se přístup delegátky nelíbí. Měla za to, že cestovní kancelář jí bude nápomocna i v těchto situacích.

US žádá slevu z ceny zájezdu a také náhrady telefonních poplatků, které jí vznikly nutností komunikovat s pojišťovnou z důvodu, že nebyla schopna se ve zdravotním středisku domluvit a delegátka nebyla po celou dobu přítomna.

US pokračuje v řešení své situace, kdy reklamuje cestovní služby a stěžuje si na kvalitu služeb delegáta, po-té co její švagrová na začátku dovolené byla akutně ošetřena v turecké nemocnici. Reklamaci vůči společnosti Invia, Čedok nevyřídili k její spokojenosti, kdy trvají na stanovisku, že z jejich strany nedošlo k pochybení.

Zakázka:

US neví, jak nyní postupovat, nemá k dispozici vzory, US je senior, neví, jak případné žádosti sepsat, na co má nárok. US zvažuje stížnost.

máte prosím vzor reklamace zájezdu, stížnosti na kvalitu služeb delegáta a žádost o náhradu újmy, chce si stěžovat.

Možnosti řešení:

US bylo ze strany poradců sděleno, že je možné v jejím případě reklamovat kvalitu poskytnutých služeb delegáta poskytovatele zájezdu a nesplnění povinností, které nebyly poskytnuty dle všeobecných smluvních podmínek, nebyla jí poskytnuta pomoc v nesnázích, ačkoliv je toto v rámci všeobecných obchodních podmínek deklarováno. Dle §2543 má jako zákazník právo na náhradu újmy za narušení dovolené, pakliže z důvodu porušení povinností pořadatele byl zájezd zmařen-situace, kdy se již na začátku dovolené ocitla bez podpory a pomoci ze strany delegáta při řešení život ohrožujících zdravotních obtíží švagrové výrazně ovlivnila její celkový požitek z dovolené.

US nabídnuta možnosti pomoci se sepisu vzoru reklamace zájezdu a také stížnosti na kvalitu poskytovaných služeb a žádost o náhradu újmy. US se následně po poradě se švagrovou skutečně reklamaci podat. Pomoc se sepisem vzoru tak byla poskytnuta.

US byly zodpovězeny dotazy, vzor byl upraven dle upřesňujících informací US. Samotný vzor byl rovněž zaslán na email US. Vzhledem k tomu, že byl zájezd zakoupen přes Invii, navrženo zaslat reklamaci a stížnosti oběma subjektům. Na další konzultaci bylo řešeno, že reklamace vůči společnosti Invia, Čedok nevyřídili k její spokojenosti, kdy trvají na stanovisku, že z jejich strany nedošlo k pochybení.

US sděleno, že v takovém případě je možné podat žádost o zahájení pro mimosoudní řešení sporů. Je možné v naší poradně pomoci se sepisem vzoru takovéto písemnosti. Sděleno co by mělo být obsahem, na co upozornit.

Zpětná vazba:

US byla vděčná za poskytnutí poradenství v této věci. Sama by nevěděla jak postupovat.

Výhled do budoucna:

Pokud budou oba subjekty i nadále trvat na tom, že nedošlo z jejich strany pochybení a nebude úspěšné ani mimosoudní řešení sporu přes ČOI, pak je nutné situaci řešit soudní cestou.

Kazuistika č. 2

Popis situace:

US přichází do poradny, kdy sděluje, že něco podepsal, není si jistý, co to bylo. Domnívá se však, že asi je to nevýhodné, protože mu přišla faktura na 5 tis. Kč. Jedná se o sankci kvůli přepisu elektřiny k jinému dodavateli, který byl zmařen. Bylo zjištěno, že US totiž uzavřel přihlášku do energetické soutěže, zároveň však před nástupem vítězného dodavatele elektřiny General Energy, uzavřel distančním způsobem smlouvu s Centropolem v místě svého bydliště.

US tak uzavřenou smlouvu u vysoutěženého dodavatele General Energy předčasně vypověděl a nyní společnost, která uspořádala výběrové řízení, požaduje výše zmíněnou sankci. US neví, co má dělat, aby sankci platit nemusel. Na další konzultaci US řeší situaci, kdy mu volali z aukční společnosti, že pro něj vysoutěžili dalšího dodavatele energií a pošlou mu smlouvu po kurýrovi. US se obává kurýrovi otevřít.

Zakázka:

Musím zaplatit sankci ve výši 5 tis. Kč. Nevím, jak mám nyní postupovat, abych ji platit nemusel?

Možnosti řešení:

Po předložení dokumentů bylo zjištěno a US sděleno, že se skutečně účastnil energetické soutěže a tím, že ještě podepsal smlouvu přímo s jiným dodavatelem elektřiny (Centropol),

nemohl vítězný dodavatel nastoupit. Za to si společnost pořádající soutěže bere sankci ve výši 5 tis. Kč podle smluvních podmínek.

Jelikož s Centropolem byla smlouva uzavřena distančním způsobem a odběr elektřiny ještě nebyl zahájen, bylo US nabídnuto, že mu můžeme pomoci sepsat výpověď dle § 11a zákona č. 458/2000 Sb. energetického zákona, kdy by měla být smlouva zrušena a to zcela bezplatně.

Poté by mohl přejít k vítěznému dodavateli a domluvit se se společností pořádající soutěže, zda je nutné sankci platit. Se souhlasem US bylo do této společnosti voláno. Bylo nám sděleno, že pakliže US přejde k vítěznému dodavateli, bude sankce ve výši 5 tis. Kč zrušena.

Pracovnice společnosti sdělila, že už mluvila s dcerou US a splatnost sankce pozastavila, počká, jak to vyřeší na jiném oddělení, které má na starosti smlouvy s dodavateli a přechod k nim.

US byl dále informován, že přihlášku do energetických soutěží uzavřel na dobu neurčitou a je možné ji vypovědět, aby nadále nevybírali pro něj nové dodavatele energií do budoucích let. Podmínky výpovědi jsou v přihlášce uvedeny, US souhlasil se sepsáním vzoru výpovědi a rovněž s odvoláním plné moci a souhlasu se zpracováváním osobních údajů.

US byly předány a vysvětleny vzory výpovědí a odvolání plné moci a souhlasu se zpracováním osobních údajů.

US byl upozorněn, že Centropol může ještě volat a US přemlouvat, aby svou výpověď vzal zpět, čímž by si situaci zkomplikoval a znovu by po něm chtěli ze společnosti pořádající energetické soutěže sankci. Dále byl US upozorněn na výpovědní dobu u smlouvy o energetické aukci, která je až do března 2020 a během ní jej ještě stále může daná společnost zařazovat do energetických soutěží a vybírat pro něj další dodavatele elektřiny.

Z další konzultace vyplynulo, že skutečně došlo k dalšímu výběru dodavatele. US bylo sděleno, že vzhledem k výpovědní době trvající do března 2020 může aukční společnost skutečně ještě pro US soutěžit nové dodavatele energií. Máme však za to, že by měli respektovat současné dodavatele, které navíc také vysoutěžili, poté by měl dodávku energií zahájit další dodavatel. Může se tak stát, že bude mít US zajištěny dodavatele třeba na budoucích 15 let. US byl upozorněn, že souhlasil s podmínkami soutěže při podepsání přihlášky, a pokud by se rozhodl smlouvu s vítězným dodavatelem neuzavřít, bylo by to opět pod sankcí 5 tis. Kč za každého zmařeného dodavatele.

US bylo dále sděleno, že by bylo vhodné do aukční společnosti zavolat a ujistit se, že mu vyhověli při zpětvzetí výpovědi a nastoupí příští rok General Energy. US bylo nabídnuto, že v případě potřeby se na nás může obrátit a zavoláme do společnosti spolu. Pokud by si nebyl jistý, může kurýra požádat, aby mu písemnosti zanechal, není jeho povinností vše podepisovat na místě a za přítomnosti kurýra, ale pouze vše převzít s tím, že písemnosti poté zašle a než je podepíše, může se opět obrátit na naši poradnu.

Zpětná vazba:

US velmi děkoval, pokud půjde vše dobře, nebude muset pokutu platit. Věří, že vše dobře dopadne.

Výhled do budoucna:

Pokud US řádně vypoví distančně uzavřenou smlouvu o společnosti Centropol a jak aukční společnosti, tak nově vybraný dodavatele vyčká na vyřešení situace, může se US vyhnout placení již vyměřené smluvní pokuty. Zároveň se může stát, a zřejmě se již stalo, že do doby, než bude ukončena smlouva o energetické aukce, může být dále soutěženo a mohou být vysoutěženi další dodavatelé.

Kazuistika č. 3

Popis situace:

US sděluje, že již potřetí reklamoval telefon. Telefonovali mu, že telefon opravili a má si přijít vyzvednout. US ho ale nechce, už při reklamaci žádal vrácení peněz.

Zakázka:

Co dělat, když telefon nechci převzít, chci peníze.

Možnosti řešení:

US sděleno, že opětovné vyskytnutí vad po opravě mluvíme tehdy, jestliže se na zboží objeví stejná vada, která v rámci uznané reklamace byla již dvakrát opravována. Záleží, jak byla reklamace uznána, zda byla závada opravdu stejná. US musí zjistit, že závady byly opravdu stejné a pak trvat na vrácení peněz a mobil nepřebírat. Důležité také je, jak zní reklamační protokol a na jakou formu řešení reklamace si US zvolil. US zde reklamační protokol nemá. US sděleno, za jakých okolností je možné žádat jako řešení reklamace odstoupení od smlouvy a tedy vrácení peněz. Není nyní jasné, zda tato situace nastala. US navrženo navštívit prodejce a pokusit se s ním telefonem řešit. Možností je také využít mimosoudního řešení sporu přes ČOI, pokud nedojde k dohodě. Pokud se nedohodnou, musí se US obrátit na soud.

Zpětná vazba:

US poděkoval za sdělené informace. Ověří si, o jaké závady se jednalo. Možná, že skutečně ještě nenastaly okolnosti pro možnost odstoupení do smlouvy. Podívá se také do reklamačního protokolu. US se pokusí s prodejcem dohodnout.

Výhled do budoucna:

Vzhledem k nejasnostem, nelze předpokládat jasnou prognózu. Bude záležet na tom, zda jsou zde důvody pro odstoupení a co si US jako spotřebitel vybral jako řešení reklamace. Vhodné je se s prodejcem dohodnout, případně využít mimosoudního řešení sporu přes ČOI. V opačném případě je nutné se obrátit na soud.