**Kasuistiky – Ochrana spotřebitele**

**I.**

**Název poradny:** Občanská poradna Jihlava

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** spotřebitel, smlouva

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** osobně

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -**

**Počet uskutečněných konzultací:** 1

**I.**

**Popis problému – zakázka:**

Uživatelka sociální služby (dále jen uživatelka) se dostavila do Občanské poradny Jihlava. Uživatelka byla žena 52 let. Situace byla řešena během 1 konzultací.

Uživatelka si zakoupila v lékárně boty. Už dvakrát je musela reklamovat a vždy jí byly vyměněny. Nyní se znovu objevila vada a chtěla je tak potřetí reklamovat. Prodejce jí ale sdělil, že jí boty na reklamaci nevezme, protože firma, od které je bral, již s nimi nespolupracuje. Uživatelka se nenechala odbýt a boty si prodejce nakonec převzal. Uživatelku zajímá, jaká má práva. Zda by jí už neměli vrátit peníze. Jednou reklamací dokonce vyřizovali déle jak 30 dnů. Navíc se již jedná o třetí vadu a vždy zřejmě neodstranitelnou, jelikož jí boty vymění za jiné. Boty má stále v záruční době.

**Popis problému, zakázka:**

Můžete mi poradit, jaká mám práva?

**Intervence:**

* Uživatelce bylo sděleno, jak lze postupovat v případě reklamace zboží v záruční době. Informace obdržela i ze zákona
* V případě opakující se vady, je již právo od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz. Stejně tak měla uživatelka právo odstoupit, pokud prodejce nevyřídil reklamaci v lhůtě.
* Uživatelce bylo doporučeno, aby trvala na odstoupení a vrácení peněz. Pří obchodní případně lze pohrozit i obchodní inspekcí.
* Uživatelce byly dány i kontakty na poradnu dTest, kde jí mohou poradit praktické kroky, jak v takové situaci postupovat, jelikož se specializují na problematiku spotřebitelství a ochranu spotřebitele.

**Použitá literatura:**

Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele

Zákon č. občanský zákoník

**Zpětná vazba: /**

**II.**

**Název poradny:** Občanská poradna Jihlava

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** smlouva – kupní a úvěrová

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** osobně

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -**

**Počet uskutečněných konzultací:** 1

**I.**

**Popis problému – zakázka:**

Uživatelé sociální služby (dále jen uživatelé) se dostavili do Občanské poradny Jihlava. Uživatelé byli manželé. Situace byla řešena během 1 konzultací.

Uživatelům jednoho dne zavolal její známý, jestli může přijít na návštěvu tak jsem řekli, že může a tak dne 25.2.2013 přišel ještě s jednou paní a ta nám začala nabízet produkt filtrační zařízení vody od firmy Reinsurance Company s tím, že si můžeme u firmy i přivydělat peníze. Nabídka byla lákavá. Tak manžel souhlasil a kupní smlouvu podepsal. Až poté nám paní obchodní asistentka sdělila, že produkt se bude financovat úvěrem od společnosti Cofidis. Poté jsme našli na internetu různé nehezké reakce lidí jak na firmu, tak na výrobek. Tak jsme se rozhodli od kupní smlouvy odstoupit kontaktovali jsme onu obchodní asistentku a oznámili jí, že chceme od kupní smlouvy, jenže ona nám sdělila, že už to není možné, že to jde pouze do 24 hodin po podpisu smlouvy. Na kupní smlouvě je napsáno čehož jsme si nevšimli při podpisu smlouvy, že „kupující prohlašuje a svým podpisem potvrzuje, že předmět dle této smlouvy kupuje na základě schůzky, kterou si s prodávajícím výslovně na svoji žádost sjednal mimo obvyklé místo podnikání prodávajícího a to za účelem objednávky a koupě filtračního zařízení.“ Což vůbec není pravda, my jsme si nic neobjednávali, jen jsme pozvali známého na návštěvu, aniž bychom věděli proč.

**Popis problému, zakázka:**

Dá se s tím něco dělat?

Máme šanci na zrušení této smlouvy?

**Intervence:**

* Uživatelům bylo sděleno, že OP nemůže vycházet s předmětné kupní smlouvy, jelikož není k nahlédnutí, proto nemůžeme posoudit všechny podmínky v této smlouvě uvedené
* Z informací, které byly sděleny, tak vyplívá, že dodavatel považuje svou návštěvu v bytě uživatelů za výslovnou žádost ke koupi filtračního zařízení.
* Uživatelům bylo sděleno, ať se pokusí prokázat, že si schůzku nesjednali, jinak je smlouva platná. Pokud se tato skutečnost neprokáže, nebude možno od smlouvy odstoupit a koupi budete muset realizovat.
* Dle občanského zákoníku lze odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14. kalendářní den od uzavření smlouvy bez uvedení důvodů. Odstoupení od smlouvy (písemně) musí, být dodavateli prokazatelně doručeno nejpozději poslední den 14. denní lhůty (doporučený dopis, nebo osobní setkání)
* Současně i písemně odstoupit od smlouvy se společností Cofidis.
* Klienta jsme upozornili na možnost sankcí, které mohou být ve smlouvě uvedeny.

**Použitá literatura:**

Občanský zákoník

**Zpětná vazba: /**

**III.**

**Název poradny:** Občanská poradna Jihlava

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** odběr energie, ukončení smlouvy, deaktivační poplatek

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** osobně

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: -**

**Počet uskutečněných konzultací:** 7

**I.**

**Popis problému – zakázka:**

Uživatelka podepsala smlouvu o dodávce energií v červnu 2011. Dealerovi sdělila, že se bude stěhovat a změní se tak odběrné místo. Sdělil jí, že to nevadí, pouze toto oznámí společnosti Bohemia Energy. Uživatelka tak vzápětí učinila. Společnost to brala jako ukončení smlouvy, jelikož došlo k ukončení odběru na dané adrese. S tím souvisí i deaktivační poplatek, který je povinna zaplatit za předčasné ukončení smlouvy, jedná se o 6000 Kč. Uživatelka dosud poplatek neuhradila. Došlo k sepsání nové smlouvy se stejnou společností, kde mělo být uvedeno nové odběrné místo, ale pracovník, který smlouvu sepisoval, napsal stejné odběrné místo (číslo). Uživatelce bylo sděleno, že smlouva je tak neplatná a ona byla beze smlouvy a hrozilo jí odpojení energie. Obdržela dopis, kde jí na toto upozorňují, že je bez smlouvy a odebírá energii neoprávněně. Bylo jí pracovnicí doporučeno, aby podepsala smlouvu u RWE na neurčito. Uživatelka tedy podepsala u této společnosti smlouvu a platí zálohy jim. Neví, co má ale teď dělat s deaktivačním poplatkem a se smlouvami u společnosti Bohemia Energy.

**Intervence:**

S uživatelkou došlo k navázání kontaktu. Uživatelka sdělila, s jakým problémem se obrací na OP. Uživatelce byly poskytnuty informace, které by mohly danou situaci řešit.

**Možnosti řešení:**

Uživatelka byla vyslechnuta. Její situace je hodně komplikovaná. Bylo složité se zorientovat ve smluvních vztazích, které podepsala. Z dopisu od RWE bylo patrné. Že smlouvy u společnosti Bohemia Energy byly zřejmě opravdu ukončeny, jelikož byla upozorňována na stav, kdy je bez smlouvy. Bylo jí ale doporučeno, aby si toto ověřila. Uživatelka od nové smlouvy nijak neodstupovala. Deaktivační poplatek plynoucí z první smlouvy opravdu vznikl, jelikož došlo k porušení, předčasnému ukončení smlouvy z důvodu změny odběrného místa. Uživatelce bylo doporučeno domluvit se na splácení tohoto poplatku. Bylo jí dále doporučeno, aby si ověřila, kdo je nyní dodavatelem energie. Dále jí bylo doporučeno spolupracovat s Energetickým regulačním úřadem. Je zároveň objednána na další konzultaci do poradny.

**Prognóza:** Uživatelka bude muset zaplatit deaktivační poplatek Bohemia Energy. Je nutné domluvit se na splátkách.

**Citované zdroje:** Občanský zákoník