

KAZUISTIKA č. 1

Název poradny: Občanská poradna v Bohumíně

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: neautorizované platební transakce, cizí platby, platby z účtu, Česká spořitelna, reklamace plateb.

Výchozí situace:

Paní je již 30 let klientkou České spořitelny. Po zjištění zvláštních plateb z jejího účtu tyto platební transakce reklamovala, s vyřízením reklamace je pouze částečně spokojená. Táže se, zda nebyla krácena na svých právech.

Popis problému: Stalo se, že jsem si v dubnu 2018 všimla ve výpisu z účtu, že mi odchází nějaké cizí platby, někam, kde to vůbec neznám, platby, které nedělám já. Ihned jsem to reklamovala na České spořitelně, pobočce v Bohumíně. Dělalí ze mě blázna, že jsem si určitě něco kupovala přes internet, a už jsem na to zapoměla, a že jsem se musela někde zaregistrovat, jinak to není možné. Přehazovali si mně mezi sebou a táhlo se to na další dny s tím, že dnes již mají objednané klienty apod. Pak mi přišel ze spořitelny email, že mi tedy vyhoví na náklady spořitelny a vyplatí mi zpětně od 12/2017 do 4/2018. Přestože platby odcházely každý měsíc již od 10/2017, tak za 10,11/2017 mi to už neuhradí, neboť jsem si toho všimla a nahlásila to příliš pozdě. Chci dostat zpět všechny své peníze, které odešly neprávem. Spořitelna mé peníze přece musí chránit. Nelíbí se mi vůbec přístup pracovníků České spořitelny, mrzí mne, že na mne hleděli a jednali se mnou tak přezíravě, nevěřičně, povýšeně. Rozhodla jsem se, že od nich odejdu.

Zakázka:

Obecný cíl klientky: Obdržet zpět neprávem strhnuté platby ze svého účtu

Požadavek na poradnu: Zjistit, jak dále postupovat s ne zcela uznanou reklamací

Intervence:

Poradkyně prostudovala korespondenci, kterou klientce napsala Česká spořitelna.

ČS navrátí uživateli reklamované částky za období od data 19. 12. 2017 do data 26. 3. 2018 zpět na její účet. Reklamaci budou dále řešit ve spolupráci s obchodníkem. V případě, kdy by obchodník doložil doklady, že má na tyto částky nárok, můžou být tyto částky z účtu opět inkasovány. O případném inkasu bych US předem informovali. Starší transakce nelze reklamovat, protože tato reklamace byla podána příliš pozdě. Dle zákona o platebním styku je třeba reklamaci transakce platební kartou podat co nejdříve poté, co obdržíte informaci o této transakci. Dle výkladu tohoto zákona jde o lhůtu maximálně dva měsíce od data provedení transakce. Ve vašem případě banka zasílá výpisy z účtu měsíčně do služby SERVIS 24 a o těchto transakcích tak byla informována. Za účelem zabránění opakování této situace uživateli v budoucnu doporučuji kontrolovat všechny transakce uvedené na výpisu z účtu ihned, jak jej obdrží a případně je obratem reklamovat. Platební karta je zablokována a bylo požádáno o vydání nové karty.

Možnosti řešení:

Poradkyně vyhledala § 188 Zákona o platebním styku:

Lhůta pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce

(1) Plátce může právo na nápravu neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li neautorizovanou nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu plátce nebo kdy byla plátcem jinak dána k dispozici k provedení platební transakce.

(2) Příjemce může právo na nápravu nesprávně provedené platební transakce uplatnit u soudu nebo u jiného příslušného orgánu, oznámí-li nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce připsána na platební účet příjemce nebo kdy byla příjemci jinak dána k dispozici.

Záludný výklad bude u spojení „bez zbytečného odkladu“. Je to jedna z těch kouzelných formulek, které jsou v legislativě užívány, aniž by je kdo jasně specifikoval.

Z internetových stránek dle zástupce mluvčího Ministerstva financí ČR Jakuba Haase zjištěno toto: Lhůtu „bez zbytečného odkladu“ zákon blíže nespécifikuje a ani to udělat nemůže, protože směrnice sama ji nespécifikuje, s tím, že ji bude muset konkretizovat aplikační praxe. Podle Haase jde výkladem dovodit, že klient by měl reklamovat platební transakci v poměrně krátké době několika dní, maximálně několika málo týdnů, pokud mu v tom nebrání omluvitelná překážka, kterou může být třeba pobyt v nemocnici. V případě omluvitelné překážky se nejedná o „zbytečný odklad“, jestliže klient položku na výpise reklamuje teprve poté, co tato překážka odpadla. I v případě omluvitelné překážky však platí maximální lhůta 13 měsíců od odepsání částky platební transakce z účtu.

US informována, že může reklamaci řešit i mimo bohumínskou pobočku, jestliže s jednáním zdejších osob není spokojena. Rovněž tak má možnost řešit svou reklamaci s ombudsmanem České spořitelny, který prověří, jestli Č.spořitelna neudělala chybu, kontakt: ombudsman@csas.cz nebo pak také u soudu.

Prognóza: Není jistá, uživatelka reklamovala s dosti velkým zpožděním tedy ne „bez zbytečného odkladu“ byť k tomuto jednání neměla vážný důvod (hospitalizace, apod.).

Zpětná vazba:

Byla jsem na České spořitelně, že nesouhlasím s vyřízením reklamace, neuznali mi to, že je

jím líto, že nesouhlasím, ale nic více s tím dělat nebudou. Pokud se mi to nelíbí, mohu se obrátit na ombudsmana české spořitelny anebo na finančního arbitra. Byla jsem rovněž na policii. Policistu napadlo, zda se k mé platební kartě nemohl dostat jiný člověk. Sdělila jsem mu, že již v minulosti zneužil mou pl.kartu můj syn, ale od té doby si kartu hlídám. Syn se vlastně vrátil z Anglie po rozchodu se svou přítelkyní a bydlel u mne měsíc. Zrovna v té době se to stalo. Já jsem si ale celou peněženku, tedy i s kartou hlídala jako oko v hlavě, spala jsem na í kartu jsem si schovávala pod matraci apod. Vždy jsem ji měla u sebe. Policista navrhl, že u mne v počítači zkusí zjistit IP adresu, zda skutečně odešla objednávka zboží a služeb z mého notebooku. Mne nyní napadá, že by mohl zkusit sejmout otisky z mé pl.karty, zda tam budou synovy otisky. Spořitelna mi vplatila slíbené 4000 Kč. Čekám teď, jak se bude věc vyvíjet přes policii.

Citované zdroje:

§ 188 Zákona o platebním styku

internet Ministerstvo financí ČR

KAZUISTIKA č. 2

Název poradny: Občanská poradna v Bohumíně

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Mountfield, sekačka, mazací oleje, reklamace, znalecký posudek

Výchozí situace:

Neuznaná reklamace sekačky

Koupila sem si v Mountfieldu sekačku ve slevě za 17.000 Kč. Máme doma na zahradě nerovný terén, tak jsem si říkala, že potřebuji kvalitní pořádný stroj. Akce mne zlákala. Pracovník obchodu mi také doporučil mazací oleje aj. doplňky. Koupila jsem je. Před použitím jsem nalila oleje, vše podle návodu. První sekání bylo v pořádku. Před druhým zapnutí se už sekačka nerozjela. Vyčistila jsem ji od trávy a ihned odvezla reklamovat. Nakonec mou reklamaci neuznali. Prý je sekačka v pořádku, jen olej byl vadný. A jestli chci sekačku opravit, opravu mi udělají za 15.000 Kč. To jsem odmítla. Obrátila jsem se na soudního znalce. Za znalecký posudek jsem dala 8.000 Kč. Znalec vyhotovil dokument a řekl, že bych teď mohla požadovat po Mauntfieldu peníze, nebo jít s tím k soudu. K soudu s tím nechci jít. Chtěla bych po Mountfieldu, aby mi těch 8000 Kč za znalecký posudek uhradili. Jak mám postupovat?

Popis problému – zakázky:

Zjistit, zda reklamace měla být prodejcem uznána. Chci, aby prodejce Mountfield uznal reklamaci a zaplatil mi 8.000 Kč za znalecký posudek

Intervence:

Poradkyně studuje podklady uživatelky: reklamační protokol, znalecký posudek

Zjištěno studiem:

Závěr reklamace je takový, že vada nebyla v sekačce, ale ve vadném oleji.

Závěr znaleckého posudku je stejný, že sekačka "nemá žádnou výrobní ani montážní vadu. Chybná byla mazací kapalina (olej)", který se do sekačky nalil.

Výsledek reklamace prodejce byl z tohoto hlediska v pořádku, kdy US reklamovala sekačku, ale ta byla v pořádku. Pravdou je, že vadný byl olej. Ten ale US nereklamovala.

Znalecký posudek tedy potvrdil, že vyřízení (resp. neuznání) reklamace bylo správné. Není proto velká šance na úspěch v případném soudním sporu. Uživatelka by se měla obrátit na odborníka právníka.

Hodnocení uživatelky: Já bych to k soudu stejně dát ani nechtěla. Právník je drahý, to budou další výlohy a kdo ví jak to dopadne. Neexistuje někdo bezplatně, kdo by mohl s prodejcem jednat?

Můžete požadovat 8000 Kč po prodejci sama, nebo prostřednictvím společnosti dTest, nebo prostřednictvím České obchodní inspekce. Obě fungují bezplatně. Žádná z těchto však nemá

pravomoc, aby prodejci přikázala částku proplatit. Toto může nařídit pouze soud.

A kdybych to chtěla uplatnit u prodejce sama, jak mám postupovat?

Možnosti:

a) sepsat žádost o úhradu 8000 Kč ... popis situace, datum, do kdy mají částku uhradit, na jaké č.účtu, jako důkaz doložit první stranu znaleckého posudku, kde není zcela zřejmý výsledek znaleckého posudku, je zde však potvrzení, že znalecký posudek vyhotoven byl. Tuto žádost předat osobně oproti podpis na vlastní kopii nebo poštou doporučeně s dodejkou.

b) Další možností je dodatečně reklamovat olej. Tuto reklamaci prodejce pravděpodobně uzná, jak ji uznal již při původní reklamaci. Poté chtít po obchodníkovi uhradit škodu 8000, která spotřebiteli v souvislosti s použitím vadného oleje vznikla.

Jedná se již o právní úroveň odborného posouzení situace a slovní specifikace požadavku spotřebitele.

Prognóza: Uživatelka se pokusí požádat společnost o proplacení znaleckého posudku sama a pokud jí nevyhoví, požádá o pomoc dTest či ČOI. Dle posouzení poradkyně má vyšší šanci na úspěch při postupu dle písm. b)

Zpětná vazba: Není.

Citované zdroje:

reklamační protokol, znalecký posudek

KAZUISTIKA č. 3

Název poradny: Občanská poradna v Bohumíně

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Centropol, xEnergie, přechod k jinému dodavateli el. energie, ukončení dodávky elektřiny

Výchozí situace:

"Přišel nám dopis, že nám Centropol odpojí elektřinu k 31.7.2017. Nevíme proč. My ale platíme řádně. Asi posíláme peníze někam špatně, bere je nějaký podvodník. Co máme dělat? Nechceme, aby nám odpojili elektriku, potřebuji televizi, rádio, díváme se na DVD, na filmy, nemůžu prát v rukách, jako v době kamenné. Co mohu dělat, aby mne neodpojili od elektřiny?"

Popis problému – zakázky:

Chci zůstat u Centropolu, nepřecházet k xEnergii. Zjistit, proč nás elektrárna chce odpojit od elektriky. Poradit, co dělat, abychom nebyli odpojeni.

Intervence:

Podle dokumentace uživatelky zjištěno: společnost Centropol píše zprávu, že její smlouva končí ke dni 31.7.2018 a to na její žádost, která jim byla před časem doručena.

PHU (průběžné hodnocení uživatelky): Já jsem jim nic neposlala, nevím, o čem to mluví.

PHP (průběžné hodnocení poradce): Doptávám se US na možnost podepsání nové smlouvy u nového dodavatele, podomní prodej apod.

PHU: Ne, nikomu jsem nic nepodepsala, nikdo u mne nebyl. Nevím, o čem mluví.

PHP: US nabídnuto zatelefonovat na Centropol a zjistit více informací. US souhlasí, ale žádá, zda by poradkyně vyřídila telefonát za ni, neboť špatně slyší a situaci vůbec nerozumí.

Poradkyně telefonuje na Centropol tel.č. 478 575 555.

Zjištěno: je to tak, jak se píše v dopise. Pracovník Centropolu doporučuje sepsat odstoupení od smlouvy se společností XEnergie.

Po dohodě s US voláme na XEnergii. Zjištěno, že při podpisu smlouvy došlo k chybně uvedenému příjmení, kde počáteční písmeno je jiné, chybné. Proto ani ČEZ Distribuce nepovolila změnu dodavatele elektřiny. Smlouva s xEnergii proto není aktivní. Proto, aby paní mohla pobírat elektriku od XEnergie, a aby smlouva byla aktivní, je zapotřebí zaslat (alespoň mejlem) kopii OP. Pokud toto nezašle, smlouva je neplatná a nelze dodávku elektřiny od XEnergie provést. Na tuto skutečnost však uživatelku nijak neupozornili. US by tak od 1.8.2018 byla odpojena od elektriky u původního Centropolu, ale nová dodávka od XEnergie by nenastala.

S uživatelkou projednána situace. Uživatelka doptána, od koho chce elektriku odebírat. Říká, že od dosavadního Centropolu.

Dohodnuto. Pracovnice Centropolu si zapsala, že US chce zůstat u nich (u Centropolu). Společnost Centropol jí zašle domů vyplněný tiskopis Žádost o pokračování ve smlouvě, ten US musí datovat, a ve žlutém rámečku podepsat a odeslat zpět na Centropol. Bude tam mít hned připravenou i odpovědní obálku.

Závěrečné hodnocení uživatelky: Jé. Děkuji ,to je štěstí. Nebudeme odpojeni a ještě zůstaneme u Centropolu. Tak až nějaký dopis od Centropolu přijde, podepíšu to a odešlu zpět na Centropol, anebo když si s tím nebudu vědět rady, tak přijdu a zase mi poradíte.

Závěrečné hodnocení poradce: Uživatelce doporučeno nikomu neukazovat smlouvy o elektrice a plynu, nevpuštět do bytu podomní prodejce.

Prognóza: Pokud uživatelka správně a včas zareaguje na dopis od Centropolu, dodávka el. energie nebude přerušena a bude nadále elektrika poskytována od společnosti Centropol.

Zpětná vazba: Uživatelka s dopisem od Centropolu přišla do poradny, obávala se, že by něco popletla. Společně jsme dopis datovali, podepsala, zalepeno, uživatelka dopis odeslala. Věc se dle přání uživatelky a k její spokojenosti vydařila.

Citované zdroje:

písemné podklady uživatelky