

Občanská poradna Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: lak na autě, smlouva o dílo, vada na díle, reklamace vad na díle

Výchozí situace:

Klient se na poradnu osobně obrátil, svou situaci řešil na osobní konzultaci. Před 10 lety si syn jeho známého nechal nalakovat automobil, nyní mu přišel dopis, ve kterém požaduje, opravu laku, neboť pro jeho neodbornou péči se barva z automobilu začala sloupávat.

Zakázka:

Znát postup pro uplatnění reklamace u smlouvy o dílo.

Intervence:

Klient byl seznámen s podmínkami pro vyřízení reklamace o dílo dle Občanského zákoníku a Zákona na ochranu spotřebitele. Během konzultace mu byl vysvětlen průběh reklamačního řízení a postup při uplatnění reklamace. Klientovi bylo vysvětleno, že v případě, kdy k provedení díla došlo již před 10 lety, uplynula již lhůta pro uplatnění vad z díla. Klientovi byl rovněž vysvětlen další možný postup při řešení jeho situace.

Možnosti:

- Klient byl seznámen s podmínkami uplatnění nároku z vadného plnění dle Občanského zákoníku i Zákona na ochranu spotřebitele.
- Klient byl seznámen se lhůtou pro uplatnění nároku z vadného plnění.
- Klientovi byl vysvětlen postup při dalším řešení reklamace jeho díla ze strany objednatele.

Řešení:

- Písemná komunikace s objednatelem.
- Vyjádření nesouhlasu se vznesenými nároky z vadného plnění.

Prognóza:

Komunikací s objednatelem a vyjasnění si podmínek při uplatnění jeho nároků z vadného plnění, případně dořešení péče o dílo, může dojít ke konsenzu mezi objednatelem a zhotovitelem, kdy objednatel uzná, že na uplatnění nároku z vadného plnění nemá právo.

Zpětná vazba:

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

Citované zdroje:

Občanský zákoník, Zákon na ochranu spotřebitele.

Občanská poradna Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: aukce energií, odstoupení od smlouvy, sankce

Výchozí situace:

Klient se na poradnu obrátil objednááním na osobní konzultaci, před dvěma lety uzavřel smlouvu o dodávkách energie s novým dodavatelem, při podpisu smlouvy byl ujištěn, že veškeré kroky s přechodem od původního dodavatele budou zajištěny ze strany nového dodavatele, navíc klient obdržel jako dar žárovky v hodnotě 2 000,- Kč.

Klient již situaci dále neřešil, k převodu stále nedošlo a on odebíral energii od původního dodavatele, až nyní se mu ozvala vymahačská agentura, která po něm požaduje uhradit cenu žárovek jako sankci za odstoupení od smlouvy.

Zakázka:

Znát postup jak se ochránit proti neoprávněným sankcím ze strany prodejce.

Intervence:

Klientovi byly vysvětleny možné postupy, byla s ním řešena možnost komunikovat o celé situaci přímo s dodavatelem a pokusit se s ním situaci vyřešit, byla mu rovněž vysvětlena působnosti Energetického regulačního úřadu a možnost obrátit se na něho. Klientovi byly předány kontakty na ERÚ a vysvětleno, jak má svou situaci vysvětlit a co může požadovat.

Možnosti:

- Klientovi byla vysvětlena možnost řešení situace s dodavatelem energií
- Klient byl seznámen s působností Energetického regulačního úřadu

Řešení:

- Písemně komunikovat s dodavatelem energie a řešit situaci přímo s ním
- Obrátit se na Energetický regulační úřad se stížností
- Řešit případně situaci soudní cestou

Prognóza:

Podáním stížnosti k Energetickému regulačnímu úřadu by se klient v první fázi vyhnul soudnímu řízení a pokusil by se svou situaci vyřešit mimosoudně, navíc o praktikách prodejce získá informace i příslušný orgán.

Zpětná vazba:

Klient byl se svou stížností úspěšný, dodavatel uznal svou chybu a sankci již dále nevymáhal.

Citované zdroje:

Webové stránky Energetického regulačního úřadu (<https://www.eru.cz/cs/>)

Občanská poradna Jičín
Vrchlického 824
506 01 Jičín

Projekt spotřebitelství

Klíčová slova: aukce energií, pokuta za porušení podmínek smlouvy, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka se do poradny objednala na osobní konzultaci, po telefonu uzavřela smlouvu s aukcí energií, domů jí poté noc písemně nepřišlo, proto již věc neřešila, po několika týdnech měla opět telefon z dané společnosti, kde jí bylo vyčteno, že nedodržela podmínky smlouvy, protože neuzavřela smlouvu se společností, která jí byla vybrána, poté klientka obdržela dopis, kde byla informována o smluvní poutě na nedodržení podmínek smlouvy, dopis o vybraném dodavateli převzala její matka a zapomněla jej klienta předat, klientka by chtěla smlouvu ukončit.

Zakázka:

Znát možnosti vypovězení smlouvy s energetickou aukcí.

Intervence:

Klientka byla seznámena s možnostmi odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem dle Občanského zákoníku, byla jí vysvětlena lhůta pro odstoupení a možnost jejího prodloužení. Klientce byla také vysvětlena možnost odstoupení od smlouvy s dodavatelem energií podle Energetického zákona. Klientce byla vysvětlena rizika pokut plynoucích z obchodních podmínek prodejce. S klientkou byla rovněž řešena možnost stížnosti k Energetickému regulačnímu úřadu.

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:

- Odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem podle Občanského zákoníku a trvání na tom, že při uzavření smlouvy nebyla poučena o svém právu na odstoupení.
- Odstoupit od dodávky energií podle Energetického zákona.
- Zvážit možnost stížnosti na Energetický regulační úřad.

Prognóza:

Uplatněním práva na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem a trvání na tom, že klientka nebyla o svém právu na odstoupení při uzavření smlouvy poučena, by měla možnost smlouvu ukončit bez případných sankcí. Odstoupením od smlouvy o dodávce energií dle Energetického zákona se klientka rovněž vyhne riziku sankcí. Uplatněním mimosoudního řešení sporu prostřednictvím ERÚ by se klientka mohla na řešení situace s prodejcem dohodnout a vyhnout se tak případnému sporu soudnímu.

Zpětná vazba:

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

Citované zdroje:

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