

Kazuistika č. 1

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: kontakty, inspektoráty ČOI, Česká obchodní inspekce

Výchozí situace

OBČANSKOU PORADNU Karviná navštívil začátkem ledna 2018 zájemce o službu s konkrétním dotazem. Rád by využil poradenských služeb České obchodní inspekce (ČOI) v Karviné. Ptá se, ve kterých dnech, a kde v roce 2018 ČOI poradenské služby poskytuje.

Zájemce potřebuje získat informaci k poradenské službě ČOI, zejména ve kterých dnech roku 2018 své služby poskytuje v Karviné a v jakém místě je možné služeb ČOI v daném městě využít.

Intervence:

Uživateli jsou dohledány informace na webové stránce www.coi.cz

Záložka – o ČOI - Kontakty, inspektoráty

Olomoucký a Moravskoslezský kraj

Karviná:

Magistrát města (živnostenské oddělení, K. Sliwki 50/8a, 733 01 Karviná – Fryštát)

Každý druhý čtvrtek v měsíci 08:30 – 14:00 hod.

2018: 11.1., 8.2., 8.3., 12.4., 10.5., 14.6., 13.9., 11.10., 8.11., 13.12.

nefunguje v období letních prázdnin

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelem prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- Uživatel může kontaktovat Českou obchodní inspekci v Karviné na poskytnuté adrese a v uvedené době.

Prognóza:

Poskytnutý kontakt může uživateli usnadnit komunikaci s Českou obchodní inspekcí. Nemusí nikam cestovat a poradenskou službu ČOI může navštívit v místě svého bydliště.



OBČANSKÁ PORADNA Karviná,
odborné sociální poradenství
člen Asociace občanských poraden



Zpětná vazba:

Uživatel navštíví poradnu České obchodní inspekce v Karviné v nejbližším termínu tj. 8. 2. 2018.

Citované zdroje:

www.coi.cz (*Kontakty a inspektoráty pro Olomoucký a Moravskoslezský kraj*)

Kazuistika č. 2

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: nevyžádaná reklama, dozorující orgán, živnostenský úřad

Výchozí situace

OBČANSKOU PORADNU Karviná navštívila v březnu 2018 zájemkyně o službu, která uvedla, že ji obtěžuje doručování reklamních letáků do poštovní schránky. Zvažuje, že si na poštovní schránku nalepí upozornění „nehazovat letáky“

Zájemkyně o službu se potřebuje dozvědět, zda je problematika vyhazování reklamních letáků do poštovní schránky nějak legislativně upravena. Dále ji zajímá, kde by mohla učinit oznámení o nerespektování označení poštovní schránky nálepkou „nehazovat reklamní letáky“.

Intervence:

Uživatelce jsou poskytnuty informace ze *Zákona č.40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů.*

§ 2 odst. 1 c)

Zakazuje se

- šíření nevyžádané reklamy v listinné podobě, pokud adresáta obtěžuje; za reklamu, která obtěžuje, se považuje reklama směřující ke konkrétnímu adresátovi za podmínky, že adresát dal předem jasně a srozumitelně najevo, že si nepřeje, aby vůči němu byla nevyžádaná reklama šířena.

§ 7 i)

Orgány příslušnými k výkonu dozoru nad dodržováním tohoto zákona (dále jen "orgán dozoru") jsou krajské živnostenské úřady v ostatních případech.

Dále uživatelka obdržela kontakt na Magistrát Karviné, obecní živnostenský úřad, který je zveřejněn na webové stránce

www.karvina.cz

Záložka: Magistrát – Potřebuji vyřídit – Podnikání – Zrušení živnostenského oprávnění

Odbor správní, oddělení živnostenské (obecní živnostenský úřad)

Karola Šliwky 50/8a, Karviná - Fryštát

1. patro, kancelář číslo 238 a 239

telefon: 596 387 kl. 463, 464,

úřední hodiny:

pondělí a středa 07:30 - 17:30 hodin

úterý a čtvrtek 07:30 - 16:00

pátek – zavřeno

Možnosti řešení:

V závěru konzultace poradkyně s uživatelem prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- uživatelka si může označit poštovní schránku nálepkou „nehazovat reklamní letáky, nálepku by měli doručovatelé letáků respektovat,
- bude-li uživatelka nacházet v poštovní schránce reklamní letáky i po označení schránky nálepkou „nehazovat reklamní letáky“, může tuto skutečnost oznámit živnostenskému úřadu v Karviné,
- v případě potřeby může opakovaně kontaktovat občanskou poradnu.

Prognóza:

Označí-li si uživatelka poštovní schránku nálepkou „nehazovat reklamní letáky“ je zde velká pravděpodobnost, že je ve schránce nebude nadále nacházet.

Zpětná vazba:

Uživatelka uvedla, že si na poštovní schránku nalepí nálepku „nehazovat reklamní letáky“. Pokud by i poté ve schránce letáky nacházela, oznámí tuto skutečnost Živnostenskému úřadu v Karviné.

Citované zdroje:

Zákona č.40/1995 Sb., o regulaci reklamy a o změně a doplnění zákona č. 468/1991 Sb., o provozování rozhlasového a televizního vysílání, ve znění pozdějších předpisů

www.karvina.cz

Kazuistika č. 3

Název poradny: OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamace, mobilní operátor, paušál

Výchozí situace

V lednu letošního roku volala zájemkyně o službu s tím, že u nejmenovaného operátora uplatňovala reklamaci, která však byla zamítnuta. Reklamace se týkala údajně chybného vyúčtování, kdy žena měla za paušál zaplatit 1 500 Kč, s čímž velmi nesouhlasí, jelikož její měsíční útrata se pohybuje v průměru okolo 350 Kč. Zájemkyně o službu si chtěla stěžovat na „vyšších místech“, neví však, kde konkrétně. Také neví, zda vyúčtování musí zaplatit, resp. zda stížnost u nadřazené instituce má odkladný účinek.

Zájemkyně o službu si klade za cíl zjistit, kde může podat stížnost na mobilního operátora, který jí neuznal reklamaci a zda podání takovéto stížnosti má odkladný účinek.

Intervence:

Uživatelce byly poskytnuty informace z § 129 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích:

„V případě, že spotřebitel včas uplatnil reklamaci nekvalitních služeb či špatného vyúčtování a není spokojen s tím, jak byla vyřízena, má možnost do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace podat Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost spotřebitele hradit cenu za poskytnuté služby, na jeho odůvodněnou žádost však ČTÚ může odložit povinnost zaplatit do doby rozhodnutí o námitce. Řízení podléhá správnímu poplatku ve výši 100 Kč, který bude v případě úspěchu přiznán jako náhrada nákladů řízení.

Možnosti řešení:

Na závěr sociální pracovnice spolu s uživatelem shrnuli možnosti řešení vzniklé situace:

- Uživatelka má možnost podat návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu. Rovněž se jí doporučuje úhrada faktury, jelikož podání námítky nemá odkladný účinek.
- V případě potřeby má uživatelka možnost se opět obrátit na občanskou poradnu.

Prognóza:

Podá-li uživatelka návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace k Českému telekomunikačnímu úřadu, je možné, že pokud bude tato záležitost vyřízena ve prospěch uživatelky, mobilní operátor jí vrátí peníze, které je třeba uhradit z důvodu nemožnosti odkladného účinku.

Zpětná vazba:

Uživatelka uvedla, že podá stížnost k Českému telekomunikačnímu úřadu, a že fakturu uhradí. V případě potřeby opět občanskou poradnu kontaktuje.

Citované zdroje:

Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, § 129