

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: vyúčtování služeb, odečet odhadem, reklamace

Výchozí situace, popis problému: Us přišel v doprovodu soc. pr. městského úřadu, která mu pomáhá situaci řešit, už si ale není jista dalším postupem. Jde o vyúčtování záloh na plyn a o výši stanovených záloh. Us bydlel společně s bratrem, který ale zemřel. Na us nájem přešel, protože spolu žili ve společné domácnosti. Us má poměrně nízké příjmy, příspěvek na živobytí 3.410 Kč a doplatek na bydlení ve výši cca 7000 Kč. Us platí nájem ve výši 2.562 Kč, zálohy na plyn ve výši 1900 Kč, a zálohu na elektřinu ve výši 900 Kč.

Us má nějaké dokumenty, jedná se hlavně o faktury, ze kterých vyplývá, že má na plynu nedoplatek ve výši 12.000 Kč. Což je příliš vysoká částka, us to nemohl spotřebovat, žije sám v jedné místnosti, kde jsou wafky. Společně s pracovníci by chtěli vědět, zda odpovídají zálohy spotřebě a zda by se nedaly snížit, aby us neměl tak vysoký nedoplatek.

Zakázka:

1, Odpovídají zálohy na plyn spotřebě?

2, Dají se snížit?

Možnosti řešení:

Poradce potřebuje čas, aby se v situaci us zorientoval. Poradce si okopíroval dokumenty us, a dojednal s us další konzultaci.

Sdělit:

Us má dvě faktury za plyn - periodickou a mimořádnou. Z periodické faktury vyplývá, že za období od 4.4. 2017 - 29.11. 2017 (8 měsíců, spíše teplejší měsíce) us spotřeboval 2,22024 MWh, což odpovídá částce 4.954 Kč. Z mimořádné faktury za období - od 30.11. - 16.5. 2018 (6 měsíců, zimní období) byla spotřeba 13,24586 MWh, takže velký nárůst, spotřeba odpovídá částce 17. 444 Kč. Na zálohách bylo zapláceno pouze 5117,- Kč, z čehož vychází nedoplatek ve výši 12. 328 Kč.

Z dokumentů dále vyplývá, že odečet byl udělán tzv. „ odhadem“. Tento způsob vyúčtování se zpravidla dělá při změně ceny (nejčastěji na přelomu roku), dále při změně dodavatele a v případě, že není odběrné místo volně přístupné pro odečtení pracovníkem distributora. Poslední jmenovaný bude nejspíše situace us. Us si nepamatuje, zda byl o odečtu informován a nebyl doma, nebo informován nebyl, neví, zda nechával stav plynoměru na lístečku.

Odhad spotřeby (stavu elektroměru, plynoměru) provádí distributor na základě spotřeby z minulého období a charakteru odběru daného odběrného místa. Z dokumentů vyplývá, že stav před odečtem odhadem byl 1,274, ale konečný stav 2,543, což je poměrně rapidní nárůst. V minulosti ale v prosinci roku 2016 byla v bytě velká spotřeba (přiložený graf na periodické faktuře), takže z tohoto dodavatel vycházel. Současný stav, který us doložil je ale 1, 628, takže je mnohem nižší než stav, který byl určen odhadem jako konečný (2,543).

Je potřeba zjistit, proč byl odečet odhadem, zda us neinformovali (šlo o mimořádnou fakturu) a fakturu reklamovat a žádat nový odečet k současnému datu se současným stavem plynoměru.

Us není schopen dopis pro Čez sestavit sám, poradce tedy dopis připraví a us si přijde na další konzultaci.

V dopise byl popsán stav us. Tzn., že odečtem odhadem vznikla velká spotřeba plynu a tudíž vysoký nedoplatek, což ale nesouhlasí s realitou. Us doložil současný stav plynoměru a žádá s ohledem na situaci (dluh, nízké příjmy) nové vyúčtování buď odečtem odběratele (doložený stav, ideálně podložen fotografií plynoměru), popřípadě odečtem odběratele.

Us na sjednanou konzultaci nepřišel, dostavil se zhruba o 3 týdny později, z důvodu nemoci. Je otázka, jak bude dodavatel na tak pozdní reklamaci reagovat.

Zpětná vazba: Situace zatím není vyřešená, us zatím nedostal odpověď na reklamaci, pouze upomínku, že je již v prodlení se splatností faktury.

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: práva z vadného plnění, reklamace, oprava zboží, sleva, výměna věci, odstoupení od smlouvy, znalecký posudek, mimosoudní řešení sporů, ČOI

Výchozí situace, popis problému:

Zakázka: Klient dal manželce prsten k výročí, koupil ho u firmy Fox v OC Plaza v Plzni. Během 1/2 roku z něj vypadly kamínky. Klient ho reklamoval, reklamaci bylo vyhověno, kamínky dodány. Během dalších 3 měsíců se prstýnek zdeformoval - je prohnutý na spodní straně kroužku. Reklamace byla zamítnuta, prodavačka jako důvod uvedla, že je to šperk, není na běžné nošení a že vada byla způsobena nevhodným užíváním. Klient s tím ale nesouhlasí, manželka chce prstýnek nosit, nedělá s ním žádné těžké práce. Navíc stál prsten téměř 7 tis. Kč.

Prodejce klientovi nabídl, že udělá nový kroužek, když si dodají sami zlato. Nebo že jim prstýnek narovnájí za cenu 350,- Kč. Klient však chtějí vrátit peníze, protože se domnívají, že prstýnek nesplňuje kvalitu. Tomuto požadavku však prodejce nevyhověl. Klient nyní neví, jak mají postupovat dál.

Otázky: Neuznali nám reklamaci prstenu, jak máme postupovat?

Možnosti řešení: Podle par 2158- 2174 občanský zákoník č. 89/2012 Sb., které upravují přímo prodej zboží v obchodě a práva z vadného plnění, by právo na opravu mělo zpravidla předcházet právu na odstoupení od smlouvy či právu na slevu z kupní ceny. Právo na opravu věci má tedy primární postavení.

Určitým způsobem podmíněno je právo na výměnu věci. Uplatnění je vázáno na přiměřenost k povaze vady.

Právo na odstoupení od kupní smlouvy není právem první volby, vzniká až v případě, že není možné věc či součást vyměnit.

I když je věc opravitelná, resp. má vady odstranitelné a prodávající je opravil, může kupující odstoupit od smlouvy pro opakovaný výskyt vad, nebo větší počet vad bez ohledu na to, zda již předtím nárokoval jejich odstranění.

Právo na slevu může kupující uplatnit jako druhou volbu poté, co prodávající nemůže dodat věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit.

První reklamace klienta byla vyřízena opravou věci. Deformace prstýnku se jeví také jako vada opravitelná (prodávající Vám jí sám nabídl, nicméně ne zdarma...). Nejedná se ještě o opakovanou vadu (v praxi opakovaná vada znamená, že se na věci objeví stejná vada třikrát, větším počtem vad jsou myšleny alespoň 4 různé vady). Není proto v současné době zatím možné od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

Us. má možnost obrátit se znovu na prodávajícího s tím, že požaduje zdeformovaný prsten opravit (zdarma), případně vyměnit za nový.

Prodávající se už ale vyjádřil tak, že deformace je způsobena zaviněním klienta.

V tom případě se klient může obrátit na soudního znalce s žádostí o vystavení znaleckého posudku, který by zhodnotil, zda je vada způsobená nekvalitou výrobku či nesprávným použitím. Pokud by posudek byl ve prospěch klienta, na prodávajícího se s tímto

posudkem může obrátit a požadovat nápravu a zároveň proplacení vypracovaného posudku.

Klientovi byly předány kontakty na soudní znalce z oboru „drahé kovy a kameny“ působících v Západočeském kraji.

Klient byl dále informován o možnosti řešit svou situaci prostřednictvím České obchodní inspekce (ČOI), a to v rámci řízení o mimosoudním řešení sporů. Pokud se nepodaří spor vyřešit tímto způsobem, nezbyvá než se obrátit na soud.

Mimosoudní řešení sporů je institut založený na hledání oboustranně přijatelné dohody stran sporu. Česká obchodní inspekce na rozdíl od soudů nemá pravomoc sama o předmětu sporu závazně rozhodnout nebo strany sporu k dohodě donucovat.

Týká-li se spor zamítnuté reklamace, zpravidla bohužel ČOI není schopna posoudit, zda byla reklamace oprávněná. V těchto případech je obvykle k úspěšnému řešení sporu třeba, aby byl spotřebitel schopen oprávněnost reklamace doložit znaleckým posudkem.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu může podat pouze spotřebitel, a to nejpozději do 1 roku od chvíle, kdy uplatnil svůj nárok u podnikatele poprvé. K návrhu musí být přiložen doklad o tom, že se spotřebitel pokusil spor vyřešit s podnikatelem přímo, a kopie dalších písemností dokládající tvrzené skutečnosti, jsou-li k dispozici. Jedná se zejména o doklad o uzavření smlouvy, kopii korespondence stran apod.

Návrh na zahájení mimosoudního řešení spotřebitelského sporu je možné podat nejlépe prostřednictvím internetového formuláře – klientovi byla předána internetová adresa.

Zpětná vazba: zatím žádná

Citované zdroje: občanský zákoník, internetové stránky České obchodní inspekce

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: nábytek, kamenná prodejna, vrácení

Výchozí situace, popis problému:

Us zakoupil a zaplatil v Asku 2 kusy nábytku. Zatím nábytek nemá, nebyl na skladě prodejny, posílají ho z jiné prodejny nebo ze skladu, zkrátka ho ještě nemá doma. Mezitím se ale rozmyslel, že nábytek nechce a že chce vrátit peníze. Informoval o tom prodejnu, ale tam mu sdělili, že mu peníze vrátit nemohou, že si jediné může vybrat jiné zboží v uvedené hodnotě. Us už uplynula 14ti denní lhůta na odstoupení a neví, co s tím má dělat.

Zakázka: Poradíte mi, co mám dělat?

Odpověď bude us dohledána, us si pro odpověď zavolá.

Možnosti řešení: 14ti denní lhůta na odstoupení se nevztahuje na prodej v "kamenné" prodejně, ale na smlouvy uzavřené tzv. distančním způsobem, tzv. prostředky na dálku, tedy zejména přes internet, telefon apod. V kamenné prodejně je to jinak, je možné si zboží řádně prohlédnout, proto tam tato možnost není.

Us tedy od smlouvy odstoupit nemůže.

Prodejce odpovídá za případné vady na zboží, zákazník má následně práva z vadného plnění, řeší se to reklamací. To ale není situace us, us věc nereklamuje, neuplatňuje se zde tedy práva z vadného plnění.

Někteří prodejci dobrovolně umožňují vrácení či výměnu zboží za jiné. Spotřebitele o tom zpravidla informují na účtence či sdělením u pokladen. Jde o možnost jdoucí nad rámec zákona, proto si mohou stanovit různé podmínky (nepoužité zboží s originálními visačkami aj.) a spotřebitel má při splnění těchto podmínek na poskytovaný nadstandard právo.

Prodejce tak nemusí vracet peníze, ale může se zavázat např. pouze k výměně zboží, případně k vrácení ceny formou kreditu na zákaznickou kartu či kupónu na další nákup. To je také situace us, kdy nabízejí vrácení zboží za výběr jiného zboží ve stejné hodnotě (případně může být hodnota vyšší a zákazník ji doplatí). Je tedy na us zda tuto nabídku přijme, pokud ne, musí si vzít věci, které původně zakoupil.

Otázkou je poté samotné **dodání**. Us uvedl, že zboží ještě nemá. Byla sjednána doba dodání? Tato doba již marně uplynula? V tom případě je třeba vzít v potaz § 1977 a 1978 OZ.

§ 1977 *Poruší-li strana prodlením svou smluvní povinnost podstatným způsobem, může druhá strana od smlouvy odstoupit, pokud to prodlávajícímu oznámí bez zbytečného odkladu poté, co se o prodlení dozvěděla.*

§ 1978 (1) *Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od smlouvy odstoupit poté, co prodlávající strana*

svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá strana poskytla výslovně nebo mlčky.

(2) Oznámí-li věřitel dlužníkovi, že mu určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že mu ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty od smlouvy odstoupil.

Pokud tedy byla sjednána doba (na dokumentech od pokladny) a byla překročena, měl by us prodejce písemně vyzvat k dodání zboží v dodatečné lhůtě, a informovat, že pokud nebude zboží dodáno včas, odstupuje od smlouvy dle § 1978. (Spíše by se jednalo o nepodstatné porušení, když us při koupi souhlasil s tím, že zboží není na skladě a bude čekat). Případně by musel tvrdit a případě prokázat, že se jednalo o podstatné porušení a v tom případě je možné odstoupit ihned po prodlení dodací lhůty.

Zpětná vazba: Us si pro odpověď nezavolal.

Citované zdroje: OZ 89/2012 Sb.