

Občanská poradna Děčín

Kazuistika 1

Klíčová slova: připojištění, telefon, reklamace

Výchozí situace:

Klientka v prosinci 2021 v prodejně jednoho z telefonních operátorů zakoupila telefon v hodnotě cca 6.000,- Kč. Současně uzavřela smlouvu o „připojištění“, které si zaplatila. Na tomto telefonu se cca po 1,5 roce používání rozbil displej. Klientka kvůli této pojistné události kontaktovala pojišťovnu, která se však vyjádřila tak, že se jedná o neopravitelnou vadu, resp. nevyplatí se to opravovat a klientce doporučila pořídit si nový telefon u téhož prodejce s tím, že pojišťovna na něj přispěje cca 2.000,- Kč, protože telefon má nyní již nižší hodnotu. Klientce se toto nelíbí, protože telefon je stále ve dvouleté záruční době, domnívá se, že jí měl být telefon vyměněn za nový ve stejné hodnotě nebo vráceny peníze. Klientka nepředložila pojistnou smlouvu ani jinou dokumentaci.

Popis problému:

Klientce se rozbil telefon během 2leté záruční doby, klientka měla uzavřenou smlouvu o připojištění, pojišťovna však nabízí pouze částečné plnění, pokud si pořídí nový telefon u stejné společnosti.

Zakázka:

Klientka se ptá, zda má prodejce a pojišťovna právo postupovat výše uvedeným způsobem, nebo zda má klientka právo na výměnu alespoň za telefon stejné hodnoty nebo na vrácení peněz.

Intervence a možnosti řešení:

Poradkyně nejprve upozornila, že je třeba rozlišit odpovědnost za vadu plynoucí ze zákona a povinnosti k náhradě z uzavřené pojistné smlouvy k zakoupenému telefonu.

Pokud jde o vadu, kterou klientka nezavinila, je možné zboží reklamovat u prodejce, v tomto případě v prodejně telefonního operátora, u něhož telefon zakoupila. Dle zákona má kupující právo vytknout vadu do 2 let od převzetí zboží. Prodejce je povinen k náhradě za vadné plnění (zboží), tj. zajistí opravu, výměnu zboží, nabídne slevu nebo umožní odstoupit od smlouvy (tj. vrátí peníze). Určitě však nelze argumentovat tím, že se snížila hodnota telefonu a nový telefon si tedy klientka může vybrat se slevou.

Záleží však také na tom, kdy se vada projeví. Pokud by se vada projevila do 6 měsíců, má se zato, že vada existovala již v době převzetí, tedy v době koupě telefonu. (Resp. toto platilo do začátku roku 2023 a vztahuje se na zboží koupené před tímto datem, od začátku roku 2023 byla tato lhůta změnou zákona prodloužena na 1 rok, to týká se až zboží koupeného v tomto roce). V této lhůtě je na prodávajícím, aby prokázal, že se nejedná o výrobní vadu. Po uplynutí této lhůty se však důkazní břemeno přesouvá na kupujícího. To znamená, že klientka by musela prokázat, že se jedná o výrobní vadu, která se však projevila až nyní.

Poradkyně klientce sdělila, má právo telefon reklamovat, pokud si je jista, že telefon nebyl poškozen např. pádem na tvrdou zem. V případě, že prodejce reklamaci zamítne, je povinen vystavit o tom doklad. Klientka si dále má právo opatřit znalecký posudek, který může stanovit, zda se jedná o tzv. výrobní vadu. Dále se může obrátit na Českou obchodní inspekci, která zajišťuje mimosoudní řešení spotřebitelských sporů, více informací nalezne na www.coi.cz. V tomto řízení však není vydáno závazné

stanovisko, je pouze možné dojít k dohodě mezi prodejcem a spotřebitelem. Pokud k dohodě nedojde, je možné se obrátit na soud.

Poradkyně dále sdělila klientce, že prodejce může nabídnout připojištění zakoupeného zboží. V tomto případě se pojišťovna zavazuje k pojistnému plnění v případě pojistné události nad rámec povinností prodejce ze zákona. Zde záleží na pojistných podmínkách, tj. na co se pojištění konkrétně vztahuje. Může se jednat např. o připojištění proti pádu, na druhou stranu tam může být omezení plnění při pojistné události. V tomto případě je důležité důkladně prostudovat smluvní podmínky pojistné smlouvy.

Pokud se jedná o vadu, na kterou se nevztahuje zákonná záruka, ale je pojištěna v rámci pojistné smlouvy (např. se telefon rozbil pádem na zem), záleží na pojistných podmínkách, nemusí tam platit povinnost vyměnit telefon nebo vrátit peníze v plné výši apod.

Prognóza:

Klientka posoudí, zda nemohlo dojít k poškození telefonu jejím zaviněním. Pokud k poškození nedošlo jejím zaviněním, bude reklamovat dle zákona, případně využije další popsany postup. Pokud došlo k poškození displeje např. v důsledku pádu na tvrdou zem, kl. prostuduje podmínky pojistné smlouvy, dle té pak bude postupovat.

Zpětná vazba: Jednalo se o dotaz zaslaný elektronicky, klientce poradkyně předala informace a rady, klientka se již neozvala.

Zdroje: Zákon č. 89/2012 Sb. občanský zákoník

Kazuistika 2

Klíčová slova: ubytování, zrušená rezervace, vrácení peněz

Výchozí situace: Klient si rezervoval ubytování přes Booking a uhradil částku za rezervaci v celkové výši 12.000,- Kč. Následně mu přišel e-mail, že rezervace byla neúspěšná. Současně ho informovali o tom, že si může požádat o vrácení peněz, což také učinil. Poté vytvořil novou rezervaci do jiného hotelu. Protože mu do tří týdnů od zrušení rezervace nepřišly peníze na účet, rozhodl se kontaktovat společnost Booking a zjistit, kde nastal problém. Po doložení veškerých důkazů mu bylo přislíbeno, že peníze budou do 12ti dnů zaslány na jeho bankovní účet, ale nestalo se tak. Po dalších třech týdnech opět kontaktoval společnost, kdy mu bylo sděleno, že nemá nárok na vrácení peněz, protože ubytování údajně proběhlo. Následně s ním společnost přestala komunikovat, na výzvy nereaguje.

Popis problému: Klientovi se nelíbí způsob jednání společnosti Booking, která mu doposud nevrátila peníze za rezervaci.

Zakázka: Klient potřebuje poradit, jak dále postupovat, aby získat peníze za rezervaci, která byla zrušena poskytovatelem.

Intervence a možnosti řešení: Klientovi jsme vysvětlili, že pokud ke zrušení rezervace došlo ze strany provozovatele, má nárok na vyplacení uhrazené rezervace. Zároveň jsme ho informovali, že v případě, kdy jedna ze stran zadržuje ve svůj prospěch peněžitou částku, aniž by na to měla právní nárok, jedná se o bezdůvodné obohacení. Společně jsme probrali možný postup řešení situace. Je možné písemně vyzvat společnost k plnění prostřednictvím tzv. předžalobní výzvy. Klienta jsme informovali o tom, jak by měla předžalobní výzva vypadat, a co do ní uvést - je nutné podrobně popsat situaci a doložit důkazy, které prokazují pravdivost jeho tvrzení (např. e-mailová komunikace, potvrzení o zrušení rezervace a žádost o vrácení rezervace atp.). Klienta jsme ubezpečili, že využití této možnosti ho nijak nezavazuje spor řešit dále soudní cestou. Pokud by se tak rozhodl, je nutné dodržet lhůtu 7 dnů od převzetí předžalobní výzvy, poté může učinit další kroky. Klientovi jsme vysvětlili, že je to především proto, aby u soudu prokázal, že se snažil spor řešit mimosoudní cestou, ale neúspěšně. Zároveň se tím vyhne soudním poplatkům, pokud se bude jednat o úspěšné soudní řízení.

Klienta jsme poučili, že je nutné předžalobní výzvu zaslat doporučeně na adresu společnosti. Na webových stránkách je uvedené sídlo společnosti v Nizozemsku. Vzhledem k tomu, že se jedná o zahraniční firmu, bylo by vhodné předžalobní výzvu napsat v anglickém jazyce.

Zároveň jsme klienta informovali o tom, že společnost Booking.com je provozována mezinárodní společností, můžete se v případě neúspěšného řešení sporu obrátit i na Evropské spotřebitelské centrum ČR, které pomáhá při řešení sporů mezi spotřebiteli a společnostmi z ostatních zemí EU.

Prognóza: Společnost Booking si uvědomí neoprávněnost svého jednání a zašle klientovi peníze za rezervaci, která byla zrušena poskytovatelem.

Zpětná vazba: Tím, že se na nás klient již neobrátil, předpokládáme, že byl úspěšný při řešení sporu a domohl se svého práva na vrácení peněz.

Zdroje: Občanský soudní řád, Zákaznické podmínky společnosti Booking

Závěr: Tím, že se na nás klient už znovu neobrátil, předpokládáme, že se svého práva domohl a peníze mu byly vráceny. Nemáme však dostatek informací, abychom si tím mohli být jistí. Nevíme, zda klient podnikl další kroky (navázání spolupráce s Evropským spotřebitelským centrem ČR).

Kazuistika 3

Klíčová slova: finanční arbitr, mBank, zneužití, podvod, reklamace, banka,

Výchozí situace: Klientka se rozhodla prodat nějaké oblečení po svém synovi přes aplikaci Vinted, po zveřejnění zboží se jí ozvala kupující s tím, zda je možné zboží zaslat skrze Zásilkovnu. Následně se domluvila s kupující, že jí tato zašle email kvůli zaslání zboží přes Zásilkovnu. Klientka rozklikla odkaz, objevily se stránky vypadající, jako kdyby opravdu patřily dopravci Zásilkovna. Na stránce mělo dojít k vyplnění údajů, což klientka udělala. Poté

po několika dnech obdržela SMS zprávu, která ji však nedávala smysl, neboť v něm byl zmíněn telefon, který klientka ani nevlastní. O dalších několik dní později se klientce někdo naboural do internetového bankovníctví a změnil přístupové údaje. Než to klientka zjistila, stáhl podvodník z klientčina účtu kolem 40 tisíc a na její jméno si uzavřel úvěr na částku cca 214.000 Kč, poté z účtu odešlo ještě asi 120.000 Kč, poté došlo na popud klientky k zablokování účtu i platební karty. Klientka komunikovala s pracovníkem banky a následně vše také ohlásila na Policii ČR, v bance si změnila veškeré přístupové údaje a podala reklamaci kvůli poskytnutému úvěru.

Z informací od klientky jsme zjistili, že zabezpečení mBank v rámci internetového bankovníctví není na dnešní dobu tak bezpečně zajištěné, jak by mohlo být. Klientka si v minulosti (např. v r. 2018 chtěla vzít úvěr na mnohonásobně nižší částku, který jí však nebyl schválen, protože se musela osobně dostavit na pobočku. Při platbách přes internet klientce na její mobilní telefon přišel pouze SMS kód. Velmi snadno však mohlo dojít po nabourání do internetového bankovníctví ke změně mobilního telefonu a čísla, ne který potvrzovací kód dochází. Po klientčině reklamaci přišla z mBank odpověď, že smlouva je neplatná, ale klientka bude muset i tak uhradit poskytnutou jistinu 214.000 Kč (tedy zaslat zpět peníze, které na účtu zbyly, a zároveň ty, které stáhl podvodník).

Popis problému: Klientka si nemůže jako samoživitelka dovolit splácet úvěr ve výši 214.000 Kč, který si navíc sama nevzala a smlouva byla uzavřena nikoliv klientkou ale nějakým podvodníkem.

Zakázka: Klientka chce vědět, jestli může něco dělat směrem vůči bance a jejich způsobu vyřízení reklamace s požadavkem na splacení úvěru.

Intervence a možnosti řešení: S klientkou jsme nejprve důkladně probrali situaci ohledně toho, co přesně se stalo a také, jak je to se zabezpečením mBank, kdy by se dalo řešit, zda nedošlo k pochybení i z jejich strany. Klientce jsme oznámili, že má právo vyjádřit nesouhlas s vyřízením reklamace a může tedy podat námitky na způsob, jakým banka vyřešila reklamaci. S klientkou jsme se domluvili, že situaci probereme ještě i s naším právním garantem, s kterým jsme se spojili telefonicky. Zjištěné informace jsme klientce předali – je potřeba vrátit peníze, které na účtu zůstaly po poskytnutí úvěru, nicméně stále trvat na tom, že veškeré jiné nároky banky odmítá a neuznává. Klientka se obávala sepsání námitek na reklamaci, proto jsme se domluvili na tom, že jí s námitkami pomůžeme. Námitky jsme sepsali, popsali jsme konkrétně situaci, která se stala a která vedla k celé události. V rámci reklamaci jsme zmínili také nedostatečné posouzení platební schopnosti, kdy je samoživitelkou, které po zaplacení poplatků zbývá přibližně 2-3.000 Kč na jídlo. Zároveň se v reklamaci zmínilo i to, jak se snažila klientka situaci vyřešit, a to, že byl úvěr poskytnut v den nahlášení zneužití internetového bankovníctví. Z toho je patrné, že nebylo žádáno o úvěr klientkou, ale došlo k podvodu, kdy je tím, kdo způsobil škodu, pachatel trestného činu. Klientku jsme seznámili také s možností finančního arbitra, na které se však zatím obracet nemusí, neboť je vhodné nejprve využít ostatní možnosti – tedy podání námitek s vyřízením reklamace.

Klientka reklamaci bance zaslala, přičemž my jsme ji pouze ujistili před odpovědí mBank na to, aby nedošlo ke splacení úvěru dál – tím by totiž mohlo dojít k názoru, že klientka v podstatě

dluh uznává. Mbank se klientce vyjádřila opět zamítavě a upozornila také klientku na to, že pochybila ona sama, když sdělila bance jedinečné identifikační údaje a došlo tím k hrubému porušení povinností vyplývajících ze smlouvy. Ačkoli tedy banka opět uznala neplatnost smlouvy, požadovala po klientce uhradit škodu, která jim vznikla s tím, že mBank nenese odpovědnost za vzniklou škodu klientky.

S klientkou jsme se domluvili na osobní konzultaci, která se nemohla konat, proto jsme další postup řešili telefonicky. Domluvili jsme se, že se bance opět napíšou námítky s vyřízením reklamace. V námítkách jsme s klientkou odkazovali na skutečnost, kdy se může jednat o hrubou nedbalost dle vyjádření advokátu – kdy klientka nemohla sama předpokládat a pochybovat o tom, že je nebezpečných a falešných stránkách. Dále jsme v námítkách zmínili, že hrubou nedbalost je povinná banka dokázat a poukázali jsme na tzv. „silné ověření“ dle Zákona o platebním styku, což je to v čem mBank pochybila. Klientka námítky reklamace opět zaslala na reklamační oddělení a rozhodla se také, že by se již v tuto chvíli obrátila na finančního arbitra s podáním návrhu.

Klientka návrh na finančního arbitra podala sama s tím, že v dubnu byla finančním arbitrem požádána o doplnění jejího návrhu. Klientka nám zaslala dopis od finančního arbitra, ten jsme si postupně pročetli, poté jsme klientce bod po bodu popsali, jak může na jednotlivé požadavky finančního arbitra reagovat. Klientka reagovala na dopis finančního arbitra a poté čekala, jak se situace bude dál řešit. mBank si údajně neustále brala čas navíc na získání a doplnění některých skutečností, nakonec po uplynutí 90 dnů od podání návrhu na finančního arbitra se klientka ozvala kvůli tomu, že by mělo být již vše vyřešeno. mBank Sama navrhla smír a klientce zaslali k podpisu dohodu o vyrovnání – kdy nebudou po klientce sami požadovat žádné plnění z poskytnutého úvěru, a naopak klientka nebude vyžadovat po bance vrácení finančních prostředků, které jí stáhl podvodník z účtu ještě před poskytnutím úvěru. Dohodu o vyrovnání nám klientka zaslala k pročetní, neboť se obávala případných kliček, nicméně dohoda je v klientčin prospěch.

Prognóza: Banka uzná, že nebude muset klientka vrátet úvěr, o který nežádala a který byl uzavřen podvodným jednáním třetí strany. Pokud by banka neuznala toto sama, obrátí se klientka na finančního arbitra s tím, že dojde k vyřešení situace.

Zpětná vazba: Klientka se po několika měsících vrátila s tím, že nám velmi poděkovala za pomoc. Klientka byla velmi vděčná, neboť díky naší pomoci došlo k vyřešení situace, kdy nemusí vrátet bance úvěr ve výši 214.000 Kč, který si ani sama nevzala.

Zdroje: Zákon o platebním styku, obchodní podmínky společnosti mBank, dokumentace klientky, web. stránky finančního arbitra (<https://finarbitr.cz/cs/>), <https://www.kropaceklegal.cz/blog/phishing-odpovednost-banky-a-silne-overeni>, <https://www.pravopropodnikatele.cz/phishing-odpovida-za-ztratu-banka-nebo-majitel-uctu>

Závěr: Skrze finančního arbitra se situaci podařilo vyřešit, a to tak, že banka sama navrhla smír a připravila pro klientku dohodu o vyrovnání, po jejím podpisu obou stran pak klientka stáhne návrh u finančního arbitra.