

Kazuistika č. 3

Název poradny: Občanská poradna REMEDIUM

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: e-poptavka.cz, spotřebitel,

Výchozí situace: muž, cizinec s trvalým pobytem v ČR,

Popis problému – zakázka: Klient se na nás obrátil prostřednictvím Organizace pro pomoc uprchlíkům. Klient se zaregistroval na portálu e-poptavka.cz, které provozuje společnost b2m.cz s. r. o. s tím, že si myslel, že mu portál pomůže s hledáním práce jako zaměstnanec. Následující den po registraci klienta telefonicky kontaktoval zaměstnanec z portálu. Klient se česky domluví, ale všem věcem v telefonátu nerozuměl a odsouhlasil podmínky. Nepamatuje si, že by se v něm ale mluvilo o zaplacení nějaké částky. Následně mu byla e-mailem zaslána vystavená faktura za služby na 13 000,- Kč. Klient se pokoušel volat na číslo z předchozího dne, toto číslo údajně neexistovalo, následně se dovolal na číslo uvedené na faktuře a chtěl službu okamžitě zrušit. Byla mu nabídnuta možnost storna se storno poplatkem ve výši 50%. Smlouva měla být uzavřena pouze telefonicky. Klient uvádí, že portál si sám dohledal IČO klienta a vystavil na něj fakturu, přestože tuto informaci jim nesdělával.

Klient se nás dotazuje, zda je možné se proti tomuto postupu bránit?

Intervence:

Klient nám poskytl fakturu a e-mailovou komunikaci s portálem. E-mailem se pokusil odstoupit od smlouvy, společnost na jeho výzvu reagovala tím, že smlouva je sjednána závazně na 14 měsíců. Společnost zmiňuje, že v hovoru zazněly všechny aspekty spolupráce, byla klientovi sdělena cena za službu. Klient není dle portálu e-poptavka.cz v postavení spotřebitele, ale vystupuje jako podnikatel, není tedy možné, aby na něj bylo pohlíženo jako na spotřebitele a využito ochrany spotřebitele.

Prostudovali jsme veškeré dokumenty i obchodní podmínky, které jsou zveřejněny na portálu. Ze všech informací je patrné, že se na tomto portálu registrují podnikající osoby. Informace od klienta jsou však v rozporu s informacemi na internetových stránkách portálu. V obchodních podmínkách jsme našli informaci, že je možné si poslechnout hlasový záznam uzavřené smlouvy v sídle Poskytovatele po předchozí žádosti.

Možnosti řešení:

Jelikož informace, které uvádí klient a které uvádí portál e-poptavka.cz jsou rozdílné, doporučujeme klientovi, aby si zajistil nahrávku uzavřené smlouvy. Bez této nahrávky nebude možné situaci posoudit. V případě, že by se potvrdily klientovi informace, má právo vystupovat jako spotřebitel. Dle novely zákona o ochraně spotřebitele je totiž nutné, aby spotřebiteli, kterému byla učiněna nabídka telefonicky, byla následně zaslána e-mailem nebo dopisem. Zároveň je pak zapotřebí, aby spotřebitel nabídku přijal, a to buď standardně podpisem papírového vyhotovení, nebo jakýmkoliv i neformálním elektronickým způsobem (např. email, SMS). V opačném případě není spotřebitel, jestliže hovor iniciovala společnost, smlouvou vůbec vázán. Kupující je povinen uhradit pouze cenu za zboží, které si od společnosti prokazatelně objednal. Žádá-li společnost zaplacení údajné dlužné částky, musí také prokázat, že k tomu má právní důvod.

Prognóza:

Zde záleží, jak bude klient aktivní a bude schopen se společností komunikovat. Záleží na obsahu nahrávky.

Zpětná vazba:

Od klienta nemám zatím žádnou zpětnou vazbu. Nejedná se však o osamocený případ. Během období čtvrt roku se na nás v obdobné situaci obrátil další klient (také cizinec). Tématem bychom se chtěli podrobněji zabývat.

Citované zdroje

<https://www.epoptavka.cz/>, zákon o ochraně spotřebitele (z. č. 634/1992 Sb.)