

Kazuistika č. 1
Spotřebitelské poradenství 2023
OP Brno

Klíčová slova: neobjednané plnění, smlouva po telefonu, nekalá obchodní praktika

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: od známých

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

Na poradnu se v průběhu května obrátil senior ve věku 70 let (dále jen U), loni mu zemřela manželka. V březnu loňského roku 2022 jej telefonicky kontaktoval zástupce společnosti Stander, nabídl mu na zkoušku zdarma CBD olej. U i z důvodu aktuálního psychického rozpoložení při telefonickém hovoru řekl, aby tedy olej poslali. U si už přesně nepamatuje, jak hovor probíhal. Následně mu byl doručen balíček s olejem, U si tento balíček ponechal v domnění, že je zdarma a k ničemu se společnosti nezavázal. Ovšem v dubnu 2023 mu byl adresován další balíček s dalším olejem. Tento balíček už U odmítl, olej zaslal doporučenou poštou zpět na adresu společnosti, na radu kamaráda sepsal i písemnou žádost, aby jeho osobní údaje vyřadili z jejich databáze. U nemá kopii dopisu, který zaslal, přesně si už nepamatuje, co konkrétně do dopisu napsal. U přináší ke konzultaci písemnou výzvu inkasní společnosti Statima se sídlem v Polsku, která vyzývá k úhradě dluhu ve výši 2732,53 Kč, v čemž jsou zahrnuty 2 kusy dodaného oleje, 1 kus za 999 Kč. U výzvu obdržel 16.5.2023. Ve výzvě jsou kromě ceny za oleje také vyčísleny náklady věřitele a zákonný úrok z prodlení. U uvádí, že uhradit 2732 Kč vzhledem k jeho příjmu, který tvoří pouze starobní důchod, je pro něj likvidační. Je vdovec, žije sám, o bližší rodině nehovoří. U argumentuje, že žádnou smlouvu přece nepodepsal, další balíčky si neobjednal, z písemných dokumentů má k dispozici pouze výzvu k úhradě dluhu.

Popis problému – zakázka:

Jak postupovat v situaci, kdy společnost vyžaduje platbu za zboží, které mělo být zdarma. U odmítá uhradit za zboží.

Intervence /Možnosti řešení:

S U probráno zvláštní ustanovení o uzavření smlouvy po telefonu dle § 1825 Občanského zákoníku č.89/2012, sděleno znění účinné k březnu 2022. V té době bylo možné bez dalšího sjednat smlouvu i pouhým telefonickým hovorem. Sděleno aktuální znění ustanovení § 1825, kdy pouze po telefonu nelze smlouvu uzavřít, je nutné ji stvrdit podpisem. Poradce U sdělil informace dle §1851 neobjednané plnění téhož zákona a dále ustanovení §4 a §5 nekalá obchodní praktika a klamavé konání dle 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele. Poradce vyhledal zkušenosti se společností Stander na vasestiznosti.cz Poradce U navrhl sepsat vyjádření s argumentací dle výše uvedených ustanovení § 1851 OZ a § 4,5. Poradce pomohl s formulací a sepsáním vyjádření k úhradě za neobjednané zboží s argumentací, že zboží neodpovídá informacím sděleným prostřednictvím telefonického hovoru a lze rozporovat, že nároky společnosti nejsou opřeny o platně uzavřenou smlouvu a jednání společnosti lze považovat za nekalou obchodní praktiku a klamavé konání. U toto zašle dodavateli firmě Stander. Poradce

poskytl U kontakt na organizaci Sdružení obrany spotřebitele s žádostí o pomoc při podání podnětu na Evropské spotřebitelské centrum, jelikož se jedná o podnikatele mimo ČR. Poradce U nastínil možnost soudního vymáhání, v případě další komunikace se společností nebo zahájení soudního vymáhání navržena další návštěva občanské poradny nebo poradny pro spotřebitele.

Prognóza

Vzhledem k tomu, že není k dispozici přepis hovoru nebo jeho záznam, pak nelze s jistotou posoudit, zda byla či nebyla platně uzavřena smlouva a v jakém znění, co bylo jejím obsahem. Pokud by došlo k soudnímu vymáhání, dodavatel by musel platnost uzavření smlouvy prokazovat u soudu a to doložením obsahu telefonického hovoru. Domníváme se, že dodavatel to tzv. zkouší, zda senior podlehne tlaku a výhrůzkám inkasní společnosti a zaplatí, ještě než by vůbec došlo k zahájení soudního vymáhání. Nárok společnosti je minimálně sporný a lze vyslovit domněnku, že by u soudu neuspěla.

Zpětná vazba

Zpětnou vazbu jsme prozatím neobdrželi.

Citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Občanský zákoník

Zákon č. 634/1992 Zákon o ochraně spotřebitele

Kazuistika č. 2

Spotřebitelské poradenství
OP Brno

Klíčová slova: nákupní galerie, odstoupení od smlouvy, chargeback

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: vyhledáním na internetu

Počet uskutečněných konzultací: 1

Výchozí situace:

V průběhu dubna 2023 se na nás obrátila klientka ve věku 40 let, pro svého otce 17.12.2022 objednala boty na internetovém eshopu beliamo.cz, zboží v hodnotě 900 Kč uhradila ihned prostřednictvím platby kartou, jiný způsob platby ani nebyl možný, zboží bylo skladem. Doručení mělo proběhnout na pobočku zásilkovny. U popisuje, že neobdržela potvrzení o přijetí objednávky. Po Vánocích začátkem ledna 2023 prostřednictvím komunikačního formuláře na stránkách kontaktovala prodejce, jak je to s její objednávkou. Takřka obratem obdržela email, ve kterém společnost uvádí, že zboží je na cestě a doba dodání je zpravidla 5-40 dní, v některých případech se lhůta může protáhnout až na 180 dnů. Toto začalo být U podezřelé, nicméně vyčkala dalších 30 dnů, znovu se dotázala, kde je objednávka, opět se stejným vyjádřením společnosti. V polovině února 2023 U opět prostřednictvím emailového formuláře odeslala odstoupení od smlouvy a žádost o navrácení kupní ceny na svůj účet, od objednávky uplynulo 40 dnů. Na to obdržela odpověď, ve které zjistila, že se nejedná o klasický eshop, ale zprostředkovatele pro různé prodejce z různých zemí, zejména z Číny. Z emailu U pochopila, že nemá právo na odstoupení dříve než zboží obdrží a navíc s nimi jako se zprostředkovatelem nemá odstoupení řešit, je nutné odstoupení zaslat konkrétnímu prodejci. U neví, kdo je vůbec prodejcem, není si jistá, zda vůbec zboží někdy přijde. Když zboží objednávala, vůbec netušila, že nejedná přímo s prodejcem, na internetovém obchodě je všude zákazník ujišťován, že zboží i peníze budou vráceny. U má k dispozici vytištěnou komunikaci s eshopem.

Popis problému – zakázka

Jak se domoci vrácení kupní ceny, U už zboží nechce, ztratila důvěru, domnívá se, že jde o podvod.

Intervence /Možnosti řešení

Poradce s U probral posloupnost celé situace od objednání až po poslední komunikaci, prostudoval písemné doklady. Po poradě s externím poradcem sděleny U informace ve smyslu § 1753 Občanského zákoníku. Pokud se o tom, že spotřebitel nejedná s prodejcem, ale se zprostředkovatelem nedozvídá ještě před uzavřením smlouvy, ale až po uzavření smlouvy nebo je toto zmíněno pouze v obchodních podmínkách, pak lze vyhodnotit toto jednání jako překvapivé a tedy neúčinné. Ustanovení obchodních podmínek, které druhá strana nemohla rozumně očekávat, je neúčinné. Lze tak odstoupení směřovat na zprostředkovatele, v tomto případě na Ecom Wire factory. Pokud tedy nebyla dodržena lhůta k plnění, zboží nebylo ve

lhůtě dodáno, má U nárok na vrácení peněz a to ve 14 denní lhůtě stanovené v ustanovení § 1832. V době, kdy U zaslala odstoupení od smlouvy, byl prodejce v prodlení s doručením zboží. Navíc lze uplatnit §1829, kdy má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu i v době než zboží obdrží. Sdělení společnosti, že U musí vyčkat až na doručení zboží, je tedy v rozporu se zákonem. Pokud společnost se staví odmítavě k emailům, poradce navrhl U zaslat odstoupení ještě doporučeně poštou na adresu společnosti Ecom Wire factory pro případ prokázání postupu například před soudem. Pokud nebude kupní cena vrácena ve lhůtě 14 dnů od doručení odstoupení, lze zvážit zaslání písemné předžalobní výzvy dle §142a Občanského soudního řádu, poradce předal a vysvětlil vzor předžalobní výzvy. Navrženo zkoušet službu chargeback přes svoji banku, poradce dle sdělení U vyhledat informace o službě u banky Airbank, tuto službu by měla banka poskytovat. Podrobnější informace zjistit na pobočce banky, bude nutné doložit komunikaci s eshopem a doložit odstoupení od smlouvy. Poradce U sdělil odkaz na stránky České obchodní inspekce, kde lze najít rizikové eshopy tzv. nákupní galerie. Předán také kontakt na ČOI, kde je možné požádat o mimosoudní pomoc s řešením sporu. Zkušenosti s nereseriozními eshopy lze vyhledat na www.stiznosti.cz

Prognóza

Pokud bude služba chargeback úspěšná, mohl by to být konečně nástroj, jak vymoci spotřebitelům jejich peníze za podvodné jednání eshopů. Spotřebitelé se obávají soudního řízení, které může být zdlouhavé, s nejistým výsledkem a finančně nákladné. Pomoc ČOI považují za nedostatečnou. Navíc není možná dostatečně efektivní regulace tohoto typu podnikatelů, jelikož jakmile se mezi spotřebiteli rozšíří informace o konkrétním podvodném eshopu nebo galerii, stačí aby se vytvořili nové internetové stránky nebo se obchodník přejmenuje a jede dál a nachytává další spotřebitele. Totožný vzhled stránek jako beliamo.cz má balando.cz

Zpětná vazba

Cca za měsíc od konzultace se nám U ozvala s tím, že banka byla velmi vstřícná a vrátila jí peníze za boty na účet, musí ještě vyčkat 2 měsíce, zda banka obchodníka reklamaci platby uzná, ale už nyní má peníze na účtě. Děkuje za pomoc

Citované zdroje

Občanský zákoník č.89/2012 Sb.

Občanský soudní řád č.99/1963 Sb.

Občanská poradna Brno Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelský úvěr, finanční arbitr, neplatnost smlouvy, bezdůvodné obohacení

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Počet uskutečněných konzultací: 2

Výchozí situace:

V průběhu října se na poradnu obrátil muž (70 let), dále jen U. U má několik exekucí, provádí se srážky z jeho důchodu ve výši 1500 Kč. U přichází se smlouvami o spotřebitelských úvěrech, které uzavřel se společností Provident. V průběhu minulého roku si nejprve vzal půjčku na 27 000 Kč, má z této půjčky vrátit celkově 63 000, jedná se už o refinancovanou půjčku, původně měl půjčeno 11 000 Kč. Navýšení půjčky na 27 000 si vzal proto, aby pomohl kamarádovi, který má zdravotní potíže a nemá dostatečný příjem. Tuto půjčku splácí, přináší kartu splátek, poslední splátka ve výši 3050 Kč proběhla v září tohoto roku. U dále sděluje, že chtěl jet s přítelkyní do Turecka na dovolenou a proto v srpnu 2022 se zajímal o další půjčku na částku 35 000 Kč opět u Providentu, toto vyjednával se zástupkyní Providentu p. Kučerovou. U přináší smlouvu o úvěru, uvádí, že se na smlouvě podepsal pouze jako zájemce o poskytnutí úvěru a to dne 30.8.2022. U ukazuje, že smlouva o spotřebitelském úvěru, kterou má, není na místech pro podpis zákazníka z jeho strany podepsána. Navíc uvádí, že oněch 35 000 Kč nikdy neobdržel. Z této půjčky by měl vrátit 57 000 Kč, ale protože půjčku nikdy nedostal, peníze nedostal vyplaceny, nechce nic splácet. U ukazuje kartu splátek k této půjčce, na kartě jsou uvedeny uskutečněné splátky v hodnotě zhruba 20 000 Kč, poslední splátka dle výpisu karty proběhla dne 17.4.2023. U uvádí, že Providentu platí hotově při osobní návštěvě zástupce společnosti, zřejmě jeho platba je vždy rozdělena do oněch 2 půjček a zapsána do 2 splátkových karet. U se proti půjčce na 35 000 Kč ohradil telefonickou stížností Providentu. Následně jej navštívil pracovník Providentu, který dle slov U měl ověřit, že jeho podpis na smlouvě je jeho. U sděluje, že svůj podpis potvrdil. U něco podepsal, ale nedokáže poradci sdělit přesný obsah dokumentu, který potvrdil, nemá kopii, nepamatuje si. U obdržel písemné vyjádření Providentu, že potvrdil pravost svého podpisu na smlouvě o úvěru. V dopise jej zároveň informuje, aby případně podal trestní oznámení a že společnost poskytne policii potřebnou součinnost. U tedy podal trestní oznámení v červenci 2023, přihlásil se jako poškozený, zatím od policie nemá žádnou zprávu.

U mimoto sděluje, že zástupkyně Providentu mu řekla, že dostane pokutu, pokud mu vyjednala půjčku, přestože je dlužníkem s nařízenými exekucemi.

Popis problému – zakázka

U žádá OP o radu, jak dál postupovat. Provident požaduje, aby půjčku dále splácel.

Intervence/ Možnosti řešení

Poradce s U probral chronologii celé situace a prostudoval dokumenty, které má U k dispozici. Poradce sdělil zákonné náležitosti smlouvy o úvěru dle §104 až §109 Zákona o spotřebitelském úvěru ve znění k datu 30.8.2021. Poradce dle rozhovoru s U zjistil, že splátka, kterou U platí hotově při osobní návštěvě zástupce společnosti, je použita i na úhradu půjčky 35 000 Kč, aspoň

to tak vyplývá z karty splátek, která je evidována k příslušné smlouvě o úvěru. U navrženo nadále tuto půjčku neplatit a při platbách v hotovosti neumožnit, aby na tuto půjčku byly nadále evidovány splátky na kartě. Platby poukazovat pouze na půjčku 27 000 Kč. Poradce U navrhl písemně se ohradit vůči platnosti smlouvy o úvěru s odůvodněním, že smlouva nikdy nebyla uzavřena, peníze nikdy neobdržel a že společnost žádá o navrácení dosud uhrazených splátek v hodnotě 20 000 Kč jako bezdůvodného obohacení nebo náhradu škody dle občanského zákoníku. Požádat Provident o kopii smlouvy, která by prokázala uzavření smlouvy o úvěru. Poradce s U probral náležitosti smlouvy o spotřebitelském úvěru a povinnosti poskytovatele úvěru dle zákona č. 257/2016 Sb. Poradce také navrhl kontaktovat policii s žádostí o sdělení stavu podaného trestního oznámení a vyčkat na prošetření. Poradce s U probral, že Provident na něj zřejmě bude tlačit, aby půjčku platil a zřejmě se pokusí předžalobní výzvou upozornovat na soudní vymáhání. Poradce U informoval o možnosti podat podnět k zahájení mimosoudního řízení u Finančního arbitra, který je příslušný k rozhodování spotřebitelských sporů dle 229/2002 Sb. Poradce při další návštěvě U v poradně zpracoval návrh o zahájení řízení a vysvětlil U pravidla řízení ve věci před finančním arbitrem a to dle správního řádu č.500/2004 Sb. U návrh zaslal Finančnímu arbitrovi.

Prognóza

Prognózu nyní nelze stanovit, bohužel nevíme, co U zástupci Providentu podepsal.

Zpětná vazba

U děkuje za pomoc poradce, zkusí postupovat dle rady poradce, ikdyž si není jistý výsledkem.

Citované zdroje

Zákon č. 257/2016 Sb. O spotřebitelském úvěru

Zákon č. 229/2006 Sb. O finančním arbitrovi

Zákon č. 500/2004 Sb. Správní řád

Zákon č. 89/2012 Sb. Občanský zákoník