

Kazuistika č. 1

Občanská poradna Havlíčkův Brod

Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouvy na dodávku energií, ukončení smlouvy, odstoupení.

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobní návštěva

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 1

1) Výchozí situace:

Konzultace proběhla v červnu 2023. Jedná se o 59letého muže z regionu Havlíčkův Brod. Klient uzavřel novou smlouvu na dodávku plynu a elektřiny u společnosti ARMEX, v současnosti odebírá energie od ČEZ. Pracovník společnosti ARMEX navštívil klienta neohlášeně u něj doma. Nabídka se mu zdála výhodnější a rozhodl se smlouvu podepsat. To si však po dvou dnech rozmyslel a chce zůstat u dosavadního dodavatele, přečetl si, že může do 14 dnů bez sankce odstoupit a chce této možnosti využít. Klient si sebou přinesl nově podepsanou smlouvu.

Popis problému, zakázka:

Klient neví, jak přesně při odstoupení postupovat, jak správně ho sepsat, aby vše proběhlo bez komplikací, chce, aby nová smlouva byla zrušena a klient zůstal u stávajícího dodavatele, aniž by musel platit nějaké sankce.

Intervence:

Poradce prostudoval smlouvu, kterou klient do poradny přinesl. Poradce klientovi vysvětlil, že vzhledem k tomu, že smlouva byla uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání (mimo provozovnu), je možné od nově uzavřené smlouvy odstoupit, jelikož byla uzavřena před pár dny, a tudíž ještě neuplynula lhůta pro odstoupení. Poradce klientovi na internetových stránkách společnosti vyhledal formulář pro odstoupení a s klientem jej vyplnil. Odstoupení poradce klientovi vytiskl, ten si jej podepsal.

Prognóza:

Klient odešle odstoupení doporučeným dopisem na adresu společnosti ARMEX, druhý výtisk si ponechá a uschová spolu s podacím lístkem. Předpokládáme, že společnost odstoupení akceptuje, a tím by mělo být vše ukončeno, klient zůstane u stávajícího dodavatele energií, aniž by musel cokoliv platit.

Citované zdroje: občanský zákoník

Kazuistika č. 2

Občanská poradna Havlíčkův Brod

Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: výzva k úhradě dluhu, upozornění na odpojení elektřiny, nemožnost zaplatit celou dlužnou částku, důchod, invalidita, příspěvek na bydlení.

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: telefonicky

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 1

1) Výchozí situace:

Konzultace proběhla v dubnu 2023. Jedná se o asi 60letou ženu.

Klientka odebírá elektřinu od společnosti E-on, od níž nyní klientce přišla výzva k úhradě dluhu – nedoplatku, který zatím klientka nebyla schopna uhradit ve stanoveném termínu. Společnost nyní klientku upozorňuje na odpojení elektřiny v případě, že dluh nebude uhrazen. Klientka neví, jak má situaci řešit, ze svých příjmů (invalidní důchod) a příspěvek na bydlení není klientka schopna dluh uhradit. Záloha za elektřinu je stanovena na částku přes 9.200,- Kč. Klientka pobírá příspěvek na péči ve 2. stupni, ale za něj potřebuje nakupovat péči (pomoc s úkony, které sama nezvládá).

Popis problému, zakázka:

Klientka neví, jak má situaci řešit, jak dluh uhradit, když ze svých příjmů není schopná ho zaplatit a nechce přijít o připojení elektřiny, protože bez elektřiny by pro ni bylo vše ještě komplikovanější.

Intervence:

Poradce klientce vysvětlil, že především musí začít se společností E-on komunikovat – na zaslanou výzvu k úhradě je třeba reagovat – nejlépe písemně – vhodné je požádat o splátkový kalendář – v něm vysvětlit svoji situaci, uvést, že si je dlužné částky vědoma, že ji chce zaplatit, že ji však není schopna vzhledem ke své situaci zaplatit jednorázově. Je vhodné uvést přesně své příjmy, včetně sociálních dávek, zároveň uvést své výdaje (nájem, další energie, apod.), a požádat společnost o umožnění dlužnou částku zaplatit ve splátkách – je třeba nabídnout konkrétní částku, kterou si klientka může dovolit pravidelně hradit. Zároveň je dobré rovnou první platbu společnosti zaslat. Žádost o splátkový kalendář je vhodné zaslat co nejdříve, nejlépe doporučeně. Poradce klientce vysvětlil, že i v případě, že jí od dodavatele přijde zamítnutí splátek, je třeba nabídnutou částku hradit, aby se dlužná částka snižovala. Poradce klientce orientačně na internetové kalkulačce vypočítal, že by s jejími příjmy a výdaji za bydlení měla mít na vyšší částku příspěvku na bydlení, bude tedy vhodné obrátit se i na úřad práce a požádat o ověření, zda je příspěvek správně vypočítán (zda např. nedošlo k tomu, že nějaký výdaj za bydlení klientka nedoložila), pokud by měla větší příspěvek na bydlení, snáze by klientka splatila dluh za elektřinu.

Klientce poradce předal kontakt na bližší poradnu, jelikož k nám se nemůže dostat osobně, abychom mohli podrobněji prověřit její situaci, popř. jí nabídnou jiné možnosti pomoci.

Prognóza:

Klientka zkusí sepsat a odeslat žádost o splátkový kalendář, a začne dluh splácet – zřejmě jen po malých částkách, není tudíž jisté, zda společnost E-on nepřistoupí k odpojení elektřiny. V případě, že by se na úradě práce povedlo dosáhnout zvýšení příspěvku na bydlení, získala by klientka peníze, ze kterých by dluh splatila rychleji, a tudíž by na odpojení elektřiny nemuselo dojít.

Citované zdroje: ---

Kazuistika č. 3

Občanská poradna Havlíčkův Brod Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: multifunkční hrnec, opakované reklamace, opětovné problémy, dvě uznané reklamace, opravy, třetí neuznaná reklamace, poškození hrnce

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: osobně

Kde se klient o poradně /projektu dozvěděl: nezjištěno

Počet uskutečněných konzultací: 1

1) Výchozí situace:

Konzultace proběhla v lednu 2023. Jedná se o asi 55letou ženu.

Klientka si v říjnu 2022 objednala multifunkční hrnec, který již třikrát reklamovala, a přesto stále nefunguje, jak má. První dvě reklamace prodávající uznal, došlo k výměně nějakých pojistek. Tyto reklamace proběhly v listopadu 2022. Potřetí klientka hrnec reklamovala v prosinci, to sice fungoval, ale špatně, za stanovený čas nebyly potraviny dostatečně uvařené, jídlo bylo polosyrové. Klientka již požadovala vrácení peněz. Společnost však tentokrát reklamaci neuznala vůbec, hrnec jí vrátili zpět, s tím, že uvedli, že nezaslala zboží kompletní a navíc, že je hrnec mechanicky poškozený. Klientka hrnec zaslala v pořádku, kromě plastové lžice – nechyběla tedy trouba ani tlaková poklice – toto uvedl prodávající ve vyjádření k reklamaci. Vyčetli jí i to, že nezaslala zboží v původním obale. Uvedli také, že hrnec je velmi znečištěný, závadu tedy neuznali a doporučili klientce vařit pokrmy delší dobu. To klientce přijde nesmyslné, tento hrnec si koupila z toho důvodu, že v něm má být příprava pokrmů rychlejší, včetně pečení masa, a když ho bude dělat po delší dobu, už ho může dát rovnou do trouby a speciální hrnec nepotřebuje. Klientka se již prodávajícímu ozvala znovu s tím, že s vyřízením reklamace nesouhlasí, uvedla, že ho nijak nepoškodila, poškození dle ní vyžadovalo velkou sílu, nyní hrnec stojí zcela nakřivo, nyní si hrnec nafotila, před odesláním na reklamaci bohužel ne. Telefonicky nyní s firmou znovu jednala, dnes by si pro hrnec měli znovu přijet, zatím jí přislíbili výměnu celého hrnce.

Popis problému, zakázka: Klientce neví, jak postupovat, pokud jí ho nevymění, nebo pokud vyměněný hrnec opět nebude fungovat správně – zda jí poběží nová záruční doba a může jej znovu reklamovat.

Intervence: poradce klientce vysvětlil, že nyní postupuje správně, když nesouhlasí s vyřízením reklamace, předpokládejme, že nyní bude hrnec odvezen k reklamaci – klientka na firmu s každou reklamací zasílá e-mail, ve kterém popíše závazu. Nyní by tak bylo dobré rozporovat to, že hrnec nepoškodila, že jej na minulou reklamaci zasílala nepoškozený (i když to nemá čím dokázat) a také by měla upozornit, že hrnec byl kompletní (včetně trouby a tlakové poklice, které zasílala v samostatné krabici). Poradce klientce vysvětlil, že nevdává, že zboží nezasílala v originálním balení. Před odesláním bude dobrý hrnec a jeho jednotlivé části ještě nafotit, ideálně udělat i fotografii připravené ještě nezalepené krabice, kde bude vidět jednotlivé součásti balení. Pokud firma zboží skutečně vymění, běží klientce stále původní záruční lhůta – tedy od října 2022, pokud by tedy nový hrnec byl opět problémový a bylo jen nutné reklamovat, je třeba na toto pamatovat. Pokud se závada opět projeví brzy po dodání, nebude

s lhůtou žádný problém. Pokud firma nakonec hrnec nevymění a reklamaci nevyřídí klientce ke spokojenosti, zbývá klientce pouze možnost obrátit se na soudního znalce, který může posoudit, zda výrobek je či není vadný, případně, jak vada vznikla, či zda byla na výrobku od počátku. V prvních 6 měsících stojí zákon více na straně klientky, a předpokládá, že výrobek vadu měl již od počátku.

Prognóza:

Ze společnosti se klientce ozvou a pravděpodobně zboží vymění, jak přislíbili a je tudíž předpoklad, že výrobek bude fungovat správně, jak má, bez jakýchkoliv problémů a že tudíž klientka bude spokojená. V případě, že společnost nedodrží slovo a zboží klientce nevymění, ozve se.

Zpětná vazba: Klientka se pak nejprve objednala na další konzultaci, ale později ji zrušila, že firma zboží nakonec opravdu vyměnila.

Citované zdroje: dTest