

## **Kazuistika I.**

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **„Spotřebitelské poradenství“**

### **Klíčová slova:**

Energetické aukce, Ukončení smluv, Odvolání plné moci

### **Výchozí situace**

Do Občanské poradny přichází klientka, která vypráví o návštěvě pracovníka „dodavatele energií“. Takto se pracovník představil. Později klientka/seniorka zjišťuje, že to zřejmě byl pracovník společnosti, jež poskytuje aukce energií. Vůbec této problematice nerozumí. Chtěla pouze levnější energie. V současné době má velice vysoké zálohy a tudíž by pro ni levnější energie byly přínos. O této návštěvě se svěřila sousedce a ta jí řekla, že udělala hloupost a bude platit pokuty. Tohoto se seniorka obává, a proto se dostavila do Občanské poradny pro radu. Přinesla smlouvu s aukční společností, sepsanou plnou moc a také již smlouvu s novým dodavatelem.

### **Popis problému – zakázka**

Co mohu s nastalou situací dělat? Lze ukončit tento smluvní vztah?

### **Možnosti řešení:**

S klientkou projednána její situace. Prostudovali jsme smlouvu s aukční společností, smlouvu s domluveným novým dodavatelem a jednotlivé další dokumenty. Vysvětluji klientce systém energetických aukcí – pokud nový dodavatel nabídne lepší cenu, nemusela by to pro nic být špatná zkušenost. Nicméně klientka se již rozhodla, že chce zůstat u starého dodavatele a nechce dále riskovat. Pro klientku jsem sepsala Ukončení smlouvy poskytovatele energetických aukcí – dle smlouvy je odstoupení bezplatné. Rovněž jsme sepsali Odvolání Plné moci k zastupování. Poté jsme sepsali Odstoupení od smlouvy s novým poskytovatelem energií dle Energetického zákona. Tyto všechny dokumenty klientka zašle doporučeně na uvedené adresy.

### **Prognóza:**

V případě, že klientka odešle sepsané dokumenty, její situace bude vyřešena dle jejího přání.

### **Zpětná vazba:**

Klientka poděkovala za předané informace. Kdyby potřebovala další pomoc, obrátí se na naši poradnu ihned.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník, Energetický zákon, ERU, dokumenty klienta

## **Kazuistika II.**

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **„Spotřebitelské poradenství“**

### **Klíčová slova:**

Reklamace, Špatně provedená služba

### **Výchozí situace**

Do Občanské poradny přichází klientka, která si objednala službu v místním kamenictví, kde si přesně definovala, co je potřeba s náhrobním kamenem provést a jak jej upravit. Po delší době, kdy musela práce urgovat, nejsou tyto práce dle jejich představ a předchozí domluvy. Kámen je neodborně ošetřen, barva se loupe a mnoho dalších závad. Kameník příliš nekomunikuje. Poslal klientce vzkaz, že má vše napsat písemně.

### **Popis problému – zakázka**

Jak mohu služby kameníka reklamovat?

### **Možnosti řešení:**

S klientkou projednána její situace. Vysvětlujeme, že je možné sepsat reklamaci písemně a zaslat ji kameníkovi. S poskytovatelem služby „není řeč“, tak klientka volí možnost sepsání reklamace písemně a následně ji zaslat kameníkovi. V reklamaci je nutné uvést, jaká byla domluva prací a jaký je stav nyní – tedy co reklamují, konkrétní závady. Je dobré svá tvrzení podpořit fotografiemi a také případnou smlouvou o dílo, či jiným dokumentem, který dokazuje domluvené služby. Klientka uvede také, kdy byla služba domluvena, jak služba probíhala, jaké byly při poskytování služby potíže. Může v dokumentu navrhnout postup nápravy. Dále tyto dokumenty zašle klientka poštou – např. s doručenkou/doporučeně. Na vyřízení reklamace má kameník 30 dní. Poté by měla být vyrozuměna o nápravě.

### **Prognóza:**

V případě, že by poskytovatel služby nadále s klientkou nekomunikoval, může se klientka svého práva domáhat u soudu. V současné chvíli čeká na vyrozumění reklamace.

### **Zpětná vazba:**

Klientka poděkovala za předané informace a vytvořený dokument. V případě dalšího postupu se přijde dále poradit.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník, dokumenty klienta

### **Kazuistika III.**

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **„Spotřebitelské poradenství“**

#### **Klíčová slova:**

Reklamace vozidla, Odstoupení od smlouvy, Skrytá vada

#### **Výchozí situace**

Do Občanské poradny přichází klient, který řeší problémy spojené s prodejem svého ojetého vozu. Klient v zimě prodal svůj ojetý vůz Škoda Felicia kupujícímu za přiměřenou cenu danému ojetému vozu. Vozidlo bylo celou dobu servisováno a garážováno. Před prodejem jej nechal klient ještě prohlédnout a následně jej prodal kupujícímu. Sepsali řádnou smlouvu, ve které byly uvedené všechny zjištěné závady, které vozidlo mělo. Kupující o nich před koupí tedy byl seznámen. Po pěti měsících se kupující ozval klientovi, že byla ve vozidle skrytá vada a on chce nyní odstoupit od smlouvy. Celá situace přijde klientovi divná. S vadou, kterou uvádí kupující jako skrytou vadu, by se nedalo s vozidlem jezdit pět měsíců, projevila by se dříve. Vozidlo by nejezdilo. Klient již peníze z prodeje nemá, dal je vnoučatům.

#### **Popis problému – zakázka**

Může kupující odstoupit od smlouvy? Co dále dělat?

#### **Možnosti řešení:**

S klientem probrána jeho situace. Klient upozorněn na to, že v případě, že by se jednalo o skrytou vadu, má kupující nárok na odstoupení od smlouvy. Toho si je klient vědom, ale v servise Škoda se informoval o uvedené vadě a bylo mu řečeno, že toto není možné. Chce proto kupujícímu odepsat, že od smlouvy neodstupuje, že se nejedná o skrytou vadu. Proto potřebuje pomoc Občanské poradny při sepsu této odpovědi. S klientem formulována odpověď kupujícímu. Důkazní břemeno je na straně kupujícího. Klient upozorněn, že kupující se může bránit i soudně, i v tomto případě je důkazní břemeno na jeho straně. V případě důkazního břemena je nutné mít znalecký posudek. Nestačí pouze vyjádření servisu.

#### **Prognóza:**

V případě, že kupující akceptuje názor klienta, bude situace vyřešena dle představ klienta. V případě soudního sporu může klient požádat o bezplatné zastupování u soudu.

#### **Zpětná vazba:**

Klient poděkoval za předané informace a vytvořený dokument.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník, dokumenty klienta