

Kazuistika č. 1/2023 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Potvrzení o omezení nebo zpoždění dopravy (dále jen zpožděnka)

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je matka syna, který dojíždí z Vilémova do Varnsdorfu na střední školu (VOŠ, Střední průmyslová škola a SOŠ, Varnsdorf, příspěvková organizace).

Popis situace/konzultace:

US kontaktovala telefonicky Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP), dne 27. 1. 2023 s tím, že škola vyžaduje po studentech zpožděnky, pokud přijedou do školy pozdě, nebo neprijedou vůbec a ona neví, kde je vydávají.

Popis problému, zakázka:

„Nebudu komentovat výmysl s přestupem , díky tomu jsou od ledna jen potíže s dojížděním a teď si škola vymyslela zpožděnky. Můžete mi poradit, kde je vydávají?“

Intervence:

Poradkyně US poskytla informace o poskytované službě. Vyhledala na internetu aktuální „Smluvní přepravní podmínky Dopravy Ústeckého kraje platné od 11. prosince 2022.“ Následně byla US seznámena s obsahem ujednání 3.7 *Dopravce je povinen vydávat písemné potvrzení o omezení nebo zastavení dopravy, vynechání nebo doby zpoždění svého spoje, jestliže o to cestující požádá. Místa vydávání potvrzení jsou informační kanceláře příslušných dopravců nebo otevřené pokladny železničních stanic. Potvrzení o zpoždění spoje vydávají pověřené osoby: a) u dopravců Autobusová doprava s.r.o. Podbořany, Autobusy Karlovy Vary a. s., Dopravní společnost Ústeckého kraje, p. o a dopravců provozujících turistické linky ve vozidlech,*

b) u dopravce ARRIVA CITY s.r.o. v informační kanceláři,

c) u železničních dopravců ve vozidlech a v otevřených pokladnách,

d) v rámci PID se zpožděnky nevydávají.

Dále poradkyně US vysvětlila, že povinnost vydat zpožděnku má dopravce pokud je zpoždění 10 minut a více oproti jízdnímu řádu, což upravuje vyhláška Ministerstva dopravy č. 175/200 Sb., v platném znění, § 14 písm. d).

Syn si musí o vydání zpožděnky požádat a to přímo řidiče zpožděné linky. Ten jakožto pověřená osoba dopravcem musí zpožděnku vystavit. Dále je možnost zpožděnku získat v informační kanceláři ve Varnsdorfu (na autobusovém nádraží), kde je provozní doba: pondělí až pátek 7:30 – 12:00, 12:30 – 16:00, nebo v informační kanceláři v budově ČD v Rumburku (vlakové nádraží), tam je provozní doba: pondělí až pátek 7:30 – 11:45, 12:15 – 16:00.

Možnosti řešení:

Potvrzení o omezení nebo zpoždění dopravy na požádání vydá:

1. přímo řidič zpožděného spoje,
2. informační kancelář ve Varnsdorfu, nebo v Rumburku.

Citovaná literatura, zdroje:

Smluvní přepravní podmínky Dopravy Ústeckého kraje platné od 11. prosince 2022

https://www.kr-ustecky.cz/assets/File.ashx?id_org=450018&id_dokumenty=1772854

Vyhláška č. 175/2000 Sb. Ministerstva dopravy a spojů o přepravním řádu pro veřejnou drážní a silniční osobní dopravu, v platném znění v souladu s § 18b odst. 2 z. č. 111/1994 Sb. o silniční dopravě v platném znění

Zpracovala dne 7. 3. 2023 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 46/2023

Kazuistika č. 2/2023 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

zrušení SIPO

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) 28letá žena na rodičovské dovolené, která se přestěhovala k druhovi do Mikulášovic. Opakovaně se marně snažila zrušit SIPO jehož prostřednictvím hradí pouze televizní a rozhlasové poplatky.

Popis situace/konzultace:

US kontaktovala osobně Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP) dne 24. 5. 2023 s tím, že se opakovaně marně snažila na České poště v Mikulášovicích, Šluknově i v Rumburku zrušit službu SIPO. Vždy jí bylo sděleno, že to není možné. US nevěděla, co má dělat, nechtěla již nadále hradit poplatky za televizi a rozhlas, když se odstěhoval z bývalého bydliště a v novém bydlišti je hadí druh.

Popis problému, zakázka:

„Odstěhovala jsme se k příteli a odhlásila si elektřinu i plyn a chtěla jsem zrušit SIPO a to opakovaně, ale bylo mi řečeno, že to nejde. Už nevím, co mám dělat. Musím platit poplatek, když jsem se přestěhovala? Když ne, tak jak docílím zrušení SIPA.“

Intervence:

Poradkyně US poskytla informace o poskytované službě vč. letáku. Vysvětlila US, že TV a rozhlasový poplatek je vybírán za celou domácnost, která vlastní televizní přijímač, rádio. Počet přijímačů a adresa trvalého pobytu nejsou směrodatné, důležité je, zda se v dané domácnosti poplatky hradí.

US byly vysvětleny obchodní podmínky České pošty spojené se SIPO konkrétně č. 10 oddíl 10.4. (*Plátce je oprávněn kdykoliv ukončit Smlouvu s ČP bez udání důvodu písemnou výpovědí. Výpovědní doba začíná běžet dnem doručení výpovědi ČP a končí prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi.*) a 10.5 (*Po ukončení účinnosti Smlouvy provede ČP zrušení spojovacího čísla. Je-li Plátce poplatníkem rozhlasového a televizního poplatku a zároveň hradí tyto poplatky prostřednictvím SIPO, musí Plátce nejprve provést odhlášení těchto poplatků, na kterékoliv Provozovně, až následně může ČP provést zrušení Spojovacího čísla. ČP nezajišťuje ani neprovádí odstraňování ostatních Platebních položek SIPO vedených u jednotlivých Příjemců na dané Spojovací číslo. Tyto činnosti musí zajistit Plátce s jednotlivými Příjemci sám.*). tj. pracovnice pošty měla US poskytnout příslušné formuláře a vysvětlit, že SIPO nelze zrušit, pokud je na něj navázána nějaká platba a to nejen energie, noviny, ale zejména rozhlas a rádio. Plátce SIPA si musí zajistit zrušení těchto plateb sám a pak SIPO bude zrušeno. Pokud má US na SIPU již jen TV a rozhlas, tam platí výjimka tj. na každé pobočce České pošty, může poplatník zrušit navázání poplatku za veřejnoprávní TV a rozhlas. Následně pak bez problému zrušit i SIPO. Formuláře jsou přímo na poště a pracovníci je musí poskytnout popř. pomoci vyplnit. US bude potřebovat své SIPO, aby byla schopna vyplnit spojovací číslo a pak tedy záleží, jak to fakticky u přítele mají a jaký zvolí důvod odhlášení tj. přestala vlastnit nebo držet rozhlasový přijímač, nic více by US neměla dokládat a vypisovat. U varianty, že žije v domácnosti s osobou, která již hradí poplatky, bude muset uvést údaje poplatníka tj. jeho jméno a příjmení, datum narození a VS/spojovací číslo jeho SIPA vč. adresy. Tedy na poště se musí na 2 formulářích odhlásit TV a Črozhl. a pak pracovnice ukončí na formuláři i SIPO.

Další možnost řešení, je stáhnout si formuláře, vyplnit je a zaslat emailem, poštou nebo datovou schránkou oběma institucím, které pak US do několika dní písemně vyrozumí. Nebo US může převést platby SIPA na přímou platbu a SIPO pak bude zrušeno automaticky. Tedy US se musí zaregistrovat na účet poplatníka u obou institucí, zvolit přímou platbu, propojit existující evidenci (číslo SIPO) do účtu a pak může zrušit placení poplatku na předepsaných formulářích

dle pokynů ČT a ČRoz. US si může rovněž zavolat na oddělení správy poplatků obou institucí a oni by měli přesně říct, co má dělat (tedy potvrdit řešení které poradkyně US navrhla) US poskytnuty kontakty tj. tel: TV 261 133 885 (po-čt 8-16h) email : poplatky@ceskatelevize.cz , rozhlas 221 553 636, email: poplatek@rozhlas.cz.

US se rozhodla, že přejde na přímé platby a pak poplatky odhlásí prostřednictvím emailu, jelikož již nechce řešit nic na poště.

Možnosti řešení:

zrušit poplatkovou povinnost za veřejnoprávní TV, rozhlas následně i SIPO:

- na jakékoli pobočce České pošty,
- sama zaslat příslušné formuláře emailem, poštou , ID, na obě instituce, nebo
- se zaregistrovat na stránkách ČT i Českého rozhlasu , přejít na přímou platbu a pak provést zrušení poplatků.

Citovaná literatura, zdroje:

Internet:

- Obchodní podmínky SIPO pro plátce

https://www.ceskaposta.cz/documents/10180/282551/OP_SIPO_ucinnost-011120.pdf/786ec26c-8bdd-56ee-3ee5-80571a061d85

- Odhlášení platby TV poplatků

<https://poplatky.ceskatelevize.cz/odhlaseni-platby>

https://poplatky.ceskatelevize.cz/media/domacnost/evlist_domacnosti_2022.pdf

- Odhlášení platby Čroz

<https://ucet.poplatek.rozhlas.cz/prevest-sipo>

<https://poplatek.rozhlas.cz/sites/default/files/documents/9940e8e5774d1014a65623f2cb25eabf.pdf>

Zpracovala dne 7.7.2023 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 225/2023

Kazuistika č. 3/2023 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Reklamace platby

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) 27letý muž si přes internet objednal potřebnou součástku do přístroje (nebylo sděleno do jakého), kupní cenu uhradil předem bankovním převodem. Prodejce deklaroval, že zakoupené zboží bude dodáno nejpozději do týdne od uhrazení.

Popis situace/konzultace:

US kontaktoval osobně Občanskou poradnu Rumburk (dále jen OP), dne 22. 8. 2023. Potřeboval poradit, jak má postupovat, jelikož od uzavření i uhrazení kupní smlouvy uplynulo již 14 dnů a součástka nebyla stále doručena. Na email, který je uveden pro reklamce nikdo neodpovídá.

Popis problému, zakázka:

„Jsem hlupák, měl jsem si to prověřit, stalo se a asi jsem naletěl, ale nechci to jen tak vzdát. Jak mám postupovat dál, abych dostal zpět co jsem převedl tomu.....obchodníkovi na účet? Na ČOI jsem poslal už podnět k prošetření.“

Intervence:

Poradkyně US poskytla informace o poskytované službě. Dále bylo US vysvětleno, že jako plátce má právo na nápravu neautorizované platby nebo nesprávně provedené platební transakce uplatnit nejen u soudu nebo u jiného příslušného orgánu (např. finanční arbitr), ale i u své banky podle zákona o platební styku. Tedy oznámí-li neautorizovanou platbu nebo nesprávně provedenou platební transakci poskytovateli platebních služeb (své bance) bez zbytečných odkladů poté, co se o ni dozvěděl, nejpozději však do 13 měsíců ode dne, kdy byla částka platební transakce odepsána z platebního účtu plátce, nebo kdy byla plátcem jinak dána k dispozici k provedení platební transakce. Jestliže poskytovatel platebních služeb, nebude mít pochyby o oprávněnosti, je povinna neautorizovanou transakci nebo nesprávně provedenou platební transakci vrátit do konce následujícího pracovního dne po oznámení a sama pak vymáhat vrácení částky po obchodníkovi.

Poradkyně vyhledala na webu České spořitelny a.s., všeobecné obchodní podmínky a vysvětlila US postup jak uplatnit reklamaci platby:

- prostřednictvím e-mailu csas@csas.cz, ke kterému připojí vyplněný formulář „Reklamce transakcí platební kartou“ a doloží emailovou korespondenci s prodejcem, vystavenou fakturu,
- reklamaci lze uplatnit osobně na kterékoliv pobočce banky nebo telefonicky na čísle 800 207 207,
- nejpohodlnější, dle sdělení banky, je podání reklamace přes internetovou aplikaci George, ve které stačí u konkrétní platby zvolit možnost reklamovat. Aplikace by měla žadatele celým reklamačním procesem provést.

US byl upozorněn, že u všech variant reklamce bude muset dokládat svou marnou snahu o komunikaci s prodejcem i fakturu za objednané zboží a její zaslání pokud jí má. Rovněž byl US upozorněn, že banka slibuje rychlé vyřízení, nicméně zároveň upozorňuje na to, že pokud bude muset při reklamaci spolupracovat s kartovou asociací, je možné, že vyřízení žádosti přesáhne zákonem daných 30 pracovních dnů.

US se nejprve pokusí reklamaci uplatnit prostřednictvím George, nicméně na jeho žádost byl vytištěn reklamační formulář a vysvětleno vyplnění (obsah). Formulář chce mít jako zálohu, pokud by se mu reklamace nepovedla uplatnit přes aplikaci.

Možnosti řešení:

Uplatnění reklamace neautorizované platby u své banky.

Citovaná literatura, zdroje:

- § 187, § 188 a násl. z.č. 370/2017 Sb, o platebním styku v platném znění (Codexis)
- Internet: Všeobecné obchodní podmínky České spořitelny, a.s. - Soukromá klientela,, - platební služby článek 29. Nesprávně provedené nebo neautorizované platby

https://www.csas.cz/static_internet/cs/Predpisy/10/1031/Prilohy/vseobecne_obchodni_podmi_nky_ceske_sporitelny_a_s_soukroma_klientela_23_7_2022_cz.pdf

- Formulář „Reklamace transakcí platební kartou“

<https://www.csas.cz/cs/dokumenty-ke-stazeni#/query/Reklamace%2520transakc%25C3%25AD%2520platebn%25C3%25AD%25200kartou>

Zpracovala dne 4.10. 2023 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 318/2023