

Kazuistika 1. - spotřebitelství

Klíčová slova:

reklamace, sleva z kupní ceny, odstoupení od kupní smlouvy, znalecký posudek

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je muž, 30 let, do Občanské poradny v Děčíně přišel na konzultaci osobně v srpnu 2010. Celkem proběhla 1 konzultace.

US si zakoupil prostřednictvím bazaru ojetý vůz. Po týdenním užívání vozu se ukázalo, že ve voze nefunguje klimatizace. US nechal vůz prohlédnout v servisu a bylo mu sděleno, že klimatizace je poškozená a že již musela být v tomto stavu při prodeji. V záznamu o technickém stavu vozidla je výčet závad, se kterými byl US seznámen, ale rozbitá klimatizace ve výčtu závad není. Při předvádění vozu zapnul sice prodejce auta klimatizaci, ale asi na jednu minutu, z čehož nešlo v tu chvíli zjistit v jakém stavu toto vybavení vozu je.

US závadu u prodejce reklamoval, ale bylo mu sděleno, že v záznamu o technickém stavu vozidla je uvedeno, že se jedná o vůz, který je hodnocen body 2 - 3, a že věděl, že si kupuje vůz, který byl poškozen, a že není možné reklamovat věc, která odpovídá opotřebení.

Dle záznamu z provedené servisní kontroly je uvedeno, v jakém stavu se klimatizace a její součásti nachází, dle tohoto protokolu nejde o běžné opotřebení. US je s vozem jinak spokojen, ale za opravu klimatizace by musel vynaložit asi 16 tis. korun. US již nyní do auta investoval asi 8 000 Kč za odstranění závad, o kterých věděl.

1) Popis problému, zakázka:

US se ptá, jestli má právo na snížení kupní ceny vozu a vrácení částky, kterou bude muset vynaložit za opravu klimatizace.

Intervence :

- US by mohl od kupní smlouvy odstoupit (viz občans. zákoník) z důvodu, že auto vykazuje vady, na které nebyl upozorněn, ale v tom případě by si strany museli vrátit vzájemné plnění.
- US jsme sdělili, že pokud prodejce neuznal reklamaci, mohl by se US bránit u soudu.

- Pokud by US chtěl získat slevu z kupní ceny vozu ve výši zaplacené opravy, v případě, že se nemůže s prodejcem vozu dohodnout, nezbývalo by mu než se obrátit na příslušný soud, který by mohl nařídít prodejci slevu z kupní ceny, ale US by musel soudu sdělit, jaká výše slevy by měla být poskytnuta. Soud by pravděpodobně požadoval, aby výše slevy byla doložena znaleckým posudkem, tento posudek musí být vypracovaný znalcem. Pokud se jedná o ojetý vůz, znalec by musel ohodnotit hodnotu poškozené součástky v době pořízení vozu, tzn. jakou měla hodnotu od původní ceny za dobu užívání.
- Výsledek soudního sporu o výši slevy z kupní ceny vozu je však velmi nejistý, a mohl by být pro US nákladný, US by si musel zaplatit náklady soudního řízení a znalecké posudky.

Možnosti řešení:

- US odstoupí od kupní smlouvy z důvodu, že auto vykazuje vady, na které nebyl upozorněn, ale v tomto případě si strany vrátí vzájemné plnění.
- Pokud se US s prodejcem vozu jinak nedohodne, může se US s prodejcem vozu soudit o slevu z kupní ceny vozu ve výši zaplacené opravy klimatizace.

Zpětná vazba:

US nám sdělil, že se soudit nechce, že zvaží možnost odstoupení od kupní smlouvy.

Citovaná literatura, zdroje:

- Konzultace s externím poradcem - právníkem
- ASPI – Občanský zákoník

Kazuistika 2. - spotřebitelství

Klíčová slova:

předváděcí akce, smlouva o nájmu movitých věcí, výpovědní lhůta u nájmu movitých věcí

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena, 70 let, do Občanské poradny v Děčíně přišla na konzultaci osobně v listopadu 2010, přinesla písemné podklady. Proběhla 1 konzultace.

US se zúčastnila předváděcí akce, na které se nechala přemluvit obchodním zástupcem firmy, a podepsala smlouvu o nájmu movitých věcí. Při podpisu smlouvy jí bylo sděleno, že za toto nebude nic platit, protože firma chce, aby používala výrobek k předvádění na soukromých akcích, které by US měla pořádat. US s tímto souhlasila a smlouvu podepsala. Druhý den jí bylo firmou zboží dodáno, dohodli se ústně, že si za 14 dnů pro zboží přijedou. US si převzala písemné podklady od zboží, mezi těmito podklady našla i smlouvu o nájmu zboží, kterou podepsala na předváděcí akci. Po podpisu smlouvy jí nebyl hned předán stejnopis smlouvy, ale byl jí poskytnut s doručeným zbožím, nyní již ve smlouvě bylo uvedeno, kolik by US za nájem nádobí měla po dobu 20 měsíců platit. US je v důchodu, peníze na nájem zboží nemá, s ničím takovým nepočítala. Rozhodla se, že zboží vrátí až si pro něj zástupci firmy přijedou. Za 14 dní si zástupci firmy pro zboží dle ústní dohody nepřijeli, klientka s tímto nepočítala, firmě důvěřovala. US hned druhý den poté napsala firmě, že od smlouvy odstoupuje, ale firma US odepsala, že již proběhla zákonná lhůta pro odstoupení dle OZ. US se s tímto nespokojila a rozhodla se odvézt zboží přímo do sídla firmy, ale zboží od ní nepřevzali. US k incidentu v sídle firmy přivolala policii, která US sdělila, že se nejedná o trestný čin, a doporučila US zboží poslat do firmy poštou. US ihned zboží odnesla na poštu a odeslala do firmy. Zatím se zboží zpět nevrátilo.

1) Popis problému, zakázka:

US neví, co má dělat, jaké má možnosti řešení. US se ptá, jestli jí můžeme sdělit, jak by se věc dala vyřešit. Zboží nechce, zatím nebylo žádným způsobem použito.

Intervence :

US jsme sdělili, že v případě, že podepsala smlouvu o nájmu zboží - movitých věcí, mohla by dle § 677 odst. 2 dát výpověď, výpovědní doba činí u movitých věcí jeden měsíc.

Ze smlouvy jednoznačně vyplývá, že se nejedná o kupní smlouvu. S ohledem na skutečnost, že do doby skončení nájmu uběhnou 3 měsíce od podpisu smlouvy (pokud US vypoví nájem nyní), US by měla firmě zaplatit nájemné za tuto dobu. US je ochotná toto zaplatit, jinak by jí celková doba nájmu přišla na 40 000 Kč.

US jsme vysvětlili, že výpověď musí být dána písemně, aby mohla prokázat, že tuto smlouvu vypověděla, jedná se o jinou věc, než je odstoupení od smlouvy, tato lhůta je skutečně již prošlá.

US jsme pomohli s formulováním výpovědi, vysvětlili jsme jí podmínky výpovědi a způsob zaslání.

Možnosti řešení: /

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI – Občanský zákoník

Kazuistika 3. - spotřebitelství

Klíčová slova:

objednávka, osoba oprávněná jednat za firmu, smlouva o dílo

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena, 51 let, do Občanské poradny v Děčíně přišla na konzultaci osobně v únoru 2010. Proběhla 1 konzultace.

US uzavřela objednávku s firmou na výrobu nábytku na zakázku. Tuto objednávku uzavřela v kamenném obchodě - v provozovně firmy. Jednal s ní, jak jí bylo prodavačkami sděleno "externí pracovník", nikoliv zaměstnanec ani pracovník v jiném prac.vztahu, ten i objednávku stvrdil svým podpisem. V obchodě však vystupoval, jako zaměstnanec firmy a osoba

oprávněná za firmu jednat a objednávky uzavírat. Na tuto osobu dokonce US odkázaly pracovnice - prodavačky nábytku firmy. Objednávka byla uzavřená na hlavičkovém papíře firmy. Externí pracovník na objednávku uvedl číslo svého bankovního účtu pro zaslání zálohy, jak zjistila později. US tak byla uvedena v omyl, že jedná s kompetentní osobou. Tuto firmu si zvolila pro její dobré jméno a 12leté působení na trhu s prodejem a výrobou nábytku. US uhradila zálohu na účet uvedený v písemné objednávce na zhotovení kuchyně, komody a skříně. Dílo bylo dle objednávky zhotoveno, ale trpělo vadami. Předáno bylo na základě předávacího protokolu, který byl stvrzen pracovníky firmy. V něm byly vytčeny i vady díla. US doplatila zbytek sjednané ceny za dílo v hotovosti. Nyní firma US vyzývá, aby uhradila částku 30 tis.Kč, neboť jim tuto částku "externí živnostník" neuhradil.

1) Popis problému, zakázka:

US se ptá, jak nyní může postupovat, nechce podávat ani trestní oznámení, jak jí poradila firma, ani se dlouhodobě soudit. Nechce ani od smlouvy odstoupit. Chce docílit toho, aby jí bylo dílo předáno bez vad a odmítá hradit doplatek ceny, který nevznikl jejím zaviněním.

Intervence :

US jsme sdělili, že může napsat firmě dopis, kde firmě sdělí, že uzavřela s firmou ústní smlouvu o provedení díla, které firma zhotovila a předala jí, a to vše na základě protokolu (objednávky) uzavřeného s osobou, která ve firmě sice možná nepracuje, ale prokazatelně působí na základě jiného (třeba ústního) smluvního vztahu - viz účetnictví firmy, protokoly apod.

US jako spotřebitel nemůže nést odpovědnost za nevyjasněné vztahy pracovníků a partnerů firmy.

V dopise může uvést, že odmítá hradit další částku za provedené dílo a že žádá o předání bezvadného díla. V opačném případě se obrátí s podnětem na ČOI.

US jsme dále sdělili, že danou věc může ještě řešit s ČOI nebo se SOS. V OP může obdržet kontakty na dané instituce. US může navštívit dané instituce osobně, anebo může dát písemný podnět k šetření. ČOI dohlíží na kvalitu služeb a poctivost podnikání, SOS brání práva spotřebitelů.

US s tímto řešením souhlasila, dopis si doma sepíše a doporučeně odešla na adresu sídla firmy.

Možnosti řešení: /

Zpětná vazba: /

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI – Občanský zákoník