

Kazuistika č. 1 k tématu spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelská smlouva, odstoupení od smlouvy, lhůta pro odstoupení

Popis situace: Poradnu telefonicky zkontaktovala klientka v seniorském věku. Sdělila, že předchozí den uzavřela smlouvu o dodávání elektrické energie. Smlouvu ji nabídl dealer dodavatele elektrické energie, který se nyní nově vyskytl na trhu.

Klientka smlouvu podepsala. Později však začala přemýšlet, zda je pro ní nově podepsaná smlouva výhodná. Dospěla k závěru, že ne. Porovnála si totiž dodatečně náklady na elektrickou energii u dřívějšího dodavatele a nového dodavatele. Na základě těchto úvah dospěla k rozhodnutí od smlouvy odstoupit.

Klientka poradkyni sdělila, že dosud žádnou částku novému dodavateli nezaplatila a ten jí zároveň doposud nic nedodal. Klientka zmínila, že prý slyšela, že může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 14 dnů.

Zakázka: Mohu od smlouvy odstoupit do 14 dnů?

Intervence: Poradkyně nejprve klientku ocenila za její snahu současnou situaci včas řešit. Následně klientku informovala, že dle § 57 odst. 1 Občanského zákoníku je skutečně možné uzavřít spotřebitelskou smlouvu mimo prostory obvyklé k podnikání. Dle tohoto § klientka skutečně může odstoupit od spotřebitelské smlouvy do 14 dnů jejího uzavření (nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce).

Klientce bylo objasněno, že výše uvedené ustanovení neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Klientka tuto možnost popřela.

Poradkyně klientku informovala o potřebné formě a náležitostech odstoupení od smlouvy. Klientka byla upozorněna, že by odstoupení mělo být dodavateli doručeno nikoliv pouze posláno v rámci 14 denní lhůty. Poradkyně klientce doporučila si odstoupení od smlouvy okopírovat a kopii si ponechat, zároveň poslat odstoupení doporučeně s dodejkou. V neposlední řadě může klientka v odstoupení zdůraznit, že se nejednalo o uzavření smlouvy, u které by si výslovně sjednala návštěvu dodavatele za účelem objednávky u ní v bytě.

Prognóza: Vzhledem k tomu že klientka začala řešit odstoupení od smlouvy včas, je velký předpoklad, že dodavatel její odstoupení bude akceptovat.

Zpětná vazba: Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

Zdroje: Občanský zákoník

Kazuistika č. 2 k tématu spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelská smlouva, odstoupení od smlouvy, lhůta pro odstoupení

Popis situace: Na poradnu se obrátila klientka, která si prostřednictvím internetu objednala a následně zaplatila boty. Nyní zjistila, že boty které na internetu odpovídaly svým popisem klientčině velikosti, jsou jí malé. Klientka si zakoupila boty od dodavatelů – fyzických osob. Boty byl klientce doručeny před 12 dny.

Zakázka: Mohu žádat vrácení peněz?

Intervence: Poradkyně klientku informovala, že v jejím případě došlo k uzavření spotřebitelské smlouvy na dálku – prostřednictvím elektronických prostředků. Konkrétně se jedná o ustanovení § 53 Občanského zákoníku. Poradkyně klientce vysvětlila, že u tohoto typu spotřebitelské smlouvy je lhůta na odstoupení 14 dnů (za předpokladu, že dodavatel splnil svoji informační povinnost. V opačném případě je činí délka lhůty 3 měsíce). Klientka byla upozorněna, že v rámci této lhůty musí být oznámení o odstoupení od smlouvy protistraně doručeno nikoliv pouze odesláno.

Klientce bylo též objasněno, že ustanovení § 53 Občanského zákoníku platí tehdy, pokud je dodavatel právnická osoba či živnostník tj. má IČ, která jednala v souladu se svou podnikatelskou činností. Klientce doporučeno nahlédnout do živnostenského a obchodního rejstříku, zda v něm prodávající není uveden. Pokud ano, je možné postupovat dle výše uvedených informací. Dále je možné zkusit zjistit na prodejním portálu, zda prodávající – fyzická osoba neuzavírá tento typ smluv pravidelně tj. zda nenaplnuje svojí činností znaky podnikání.

Jestliže by prodávající byl fyzická, která není podnikatelem ani by jinak nejevila známky podnikání, je možné se s ní zkusit dohodnout na výměně. Odstoupení by však aplikovat nešlo.

Prognóza: Další vývoj klientčiny situace se bude odvíjet od informace, zda prodávající je či není podnikatel. Neméně důležité také bude, jak rychle klientka bude jednat, vzhledem k poměrně krátké době, která chyběla do uplynutí lhůty.

Zpětná vazba: Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

Zdroje: Občanský zákoník

Kazuistika č. 3 k tématu spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelská smlouva, uzavření na dálku, odstoupení od smlouvy

Popis situace: Poradnu telefonicky zkontaktovala klientka. Uvedla, že si přes internet objednala zboží a zvolila si možnost osobního odběru na prodejně. Převzetí zboží proběhlo bez mimořádných událostí, ale po návratu domů zjistila, že je zboží poškozené. Nechtěla čekat na vyřízení reklamace a tak se rozhodla raději odstoupit ve lhůtě 14 dnů na základě skutečnost, že šlo o spotřebitelskou smlouvu uzavřenou na dálku. Projde však odstoupení od smlouvy odmítl akceptovat s odůvodněním, že toto právo klientka nemá v případě, kdy se rozhodla pro osobní odběr na prodejně.

Zakázka: Je možné odstoupit od smlouvy uzavřené přes internet, pokud si spotřebitel zvolí osobní převzetí zboží na prodejně?

Intervence: Poradce se prvotně pokusil získat od klientky dodatečné informace. Bohužel klientka obchodní podmínky dotčeného internetového obchodu podrobněji nečetla a neví, zda a případně jak je v nich rozlišen smluvní režim v návaznosti na formu dodání zboží. Poradce proto pokračoval obecným vysvětlením tohoto aspektu. Klientka uzavřela spotřebitelskou smlouvu, ale bez dalšího není možné poznat, zda k uzavření došlo přes internet nebo až v obchodě, kam si klientka přijela zboží vyzvednout. Právně je přípustné jak to, aby smlouva byla uzavřena již prostřednictvím internetu a následně šlo skutečně již jen o převzetí zboží, tak to, aby přes internet došlo jen k rezervaci a k závaznému uzavření kupní smlouvy došlo až osobním převzetím zboží. Bohužel není možné rozlišit mezi těmito alternativami, nejsou-li k dispozici smluvní podmínky dotčeného internetového obchodu. Klientce doporučeno, aby získala a z tohoto pohledu prostudovala obchodní podmínky. V případě nejasností pak doporučeno opětovně kontaktovat poradnu.

Prognóza: Většina internetových obchodů si je vědoma možnosti upravit obchodní podmínky takovým způsobem, aby v případě osobního převzetí zboží nedocházelo k uzavření smlouvy přes internet. Je tudíž poměrně pravděpodobné, že prostudování obchodních podmínek povede klientku k závěru, že právo na odstoupení od smlouvy nemá a je tudíž třeba, aby situaci řešila reklamací.

Zpětná vazba: Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

Zdroje: Občanský zákoník