

## **Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:** ošetření, reklamace, znalecký posudek

**Popis situace:** Na poradnu se obrátila klientka, která neúspěšně reklamovala služby, jež čerpala u soukromého zdravotního střediska, které dle klientky zaručuje tvarování postavy do 28 dnů od absolvování ošetření. Jedná se o tvarování postavy ve smyslu cíleného úbytku tukové tkáně na ošetřených místech. Klientka absolvovala u daného zdravotního střediska tři doporučená ošetření, která prováděl lékař. Jednalo se o zákroky, které si hradila sama klientka. Klientka dle svého názoru dodržovala všechny doporučené rady ohledně sportování, stravování, přesto se u ní nedostavil „vůbec žádný výsledek“ tj. nenastal úbytek tukové tkáně. Klientka poukázala na důkazy, kterými může argumentovat např. měření tuku v těle před a po ošetření, sdělení lékařky že má na ošetření ideální postavu. Klientka svoji situaci také konzultovala s jiným lékařem, od kterého se dozvěděla, že při ošetření nebyl dodržen doporučený postup.

Klientka poskytnuté služby reklamovala, nicméně poskytovatel služeb jí odmítl vrátit peníze (jednalo se o částku 17.000,--Kč) s tvrzením, že u lékařského zákroku nelze nikdy garantovat výsledek.

**Zakázka:** Můžete mi poradit, jak popsané služby mimosoudně reklamovat. A také zda je možné zaslat předžalobní upomínku, když mi poskytovatel služeb nevrátí peníze na účet?

**Intervence:** Poradce nejprve zmapoval klientčinu situaci. Následně jí vysvětlil, že z hlediska zákroku lze uvažovat především o dvou možných porušeních. Poradce klientku upozornil, že je sice pravda, že u lékařského zákroku nelze 100 % předpovědět výsledek (i u zcela "banálního" zákroku může dojít k závažným komplikacím aniž by kdokoliv udělal nějakou chybu), ale na tuto skutečnost musí být pacient (uživatel služby) před zákrokem upozorněn. Jedná se o tzv. tzv. informovaný souhlas pacienta. Poradce klientku upozornil, že nemá žádné informace o tom, jaké informace k zákroku dostala a jak a kdo a o čem ji informoval, ale pokud jí byl výsledek garantován "bez rizika" se 100 % výsledkem, tak to samozřejmě nebylo v pořádku.

Poradce také zmínil druhý aspekt, o kterém již bylo také částečně hovořeno tj. zákrok nemusí proběhnout podle očekávání, ale lékař odpovídá za to, aby zákrok řádně provedl tzv. "lege artis" (podle pravidel své profese). Neboli zjednodušeně řečeno: lékař neodpovídá pokud se zákrok "pokazí", ale odpovídá pokud se "pokazí" proto, že něco neudělal tak jak měl (svébytnou kapitolou je pak škoda způsobená vadným přístrojem atd.). Právník (ať již v pozici advokáta či soudce) nemá odborné znalosti nezbytné k takovému přezkumu postupu lékaře a proto je v tomto typu sporu naprosto rozhodující stanovisko soudního znalce příslušného oboru. Klientka byla upozorněna na existující seznam znalců a znaleckých ústavů, který lze nalézt na [www.justice.cz](http://www.justice.cz). Je-li znalecká stránka věci jednoznačná, lze očekávat mimosoudní vyrovnání bez nutnosti věc skutečně žalovat (samozřejmě záleží, o jaké částky se "hraje").

Klientce bylo objasněno, že „nic neztratí“ (kromě trochy času a poštovného), pokud protistranu nejprve vyzve k vyrovnání s tím, že v opačném případě kontraktuje znalce a budete následně pohledávku vymáhat soudně.

Pokud by jí byla reklamace zamítnuta s tím, že se výsledek nedostavil v rámci rizika zákroku aniž by došlo k zavinění lékaře (respektive celého zařízení), může klientka zkusit kontaktovat zmíněného soudního znalce a požádat ho o přezkoumání zdravotní dokumentace (informace z dokumentace klientce zařízení musí vydat). V případě pozitivních závěrů resp. pozitivních pro klientku, lze také uvažovat o vypracování znaleckého posudku, který by následně dotčenému zařízení předložila s tím, že buď dojde k mimosoudnímu vyrovnání (včetně ceny posudku), nebo je na základě daného posudku bude žalovat.

Klientka byla také upozorněna na alternativní postup, kterým je podání stížnosti na Lékařskou komoru, která může disciplinárně řešit odborná pochybení lékařů. Výsledkem takového řízení sice není přiznání náhrady škody, ale opět lze očekávat, že by zde v případě zjištění pochybení byla ochota k mimosoudnímu vyrovnání. Postup přes lékařskou komoru má tu výhodu, že klientka nemusí do tohoto řízení investovat. Z druhé strany jde o řízení v kompetenci Komory, takže zde klientka z pozice stěžovatelky příliš možnost ovlivnit jeho průběh.

**Prognóza:** Prognóza nejistá, v této fázi není možné určit, zda je možno prokázat pochybení lékaře, které by zakládalo odpovědnost zařízení. Nelze vyloučit možnost dosažení mimosoudního vyrovnání, bude-li se zařízení obávat negativní publicity a sankcí ze strany kontrolních orgánů.

**Zpětná vazba:** Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

**Zdroje:** internet, Občanský zákoník, Zákon o zdraví lidu, Zákon na ochranu spotřebitele

## **Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:** odstoupení od smlouvy, reklamace, zhotovitel, stížnost

**Popis situace:** Na poradnu se obrátila klientka, která si objednala instalaci okenních žaluzií. Dle svých slov podlehla prosbám majitele firmy, který instalaci prováděl. Ten jí prý několikrát zdůraznil, že v případě, kdy u něj neuzavře objednávku, tak jeho firma skončí, což by pro něj prý mělo katastrofální následky.

Klientka podlehla jeho nátlaku a objednávku uzavřela, poté zaplatila zálohu ve výši 28.000,-- Kč. Následně proběhla instalace žaluzií, klientka však záhy zjistila, že žaluzie byly špatně namontované. Klientka napsala zhotoviteli dopis, ve kterém reklamovala shledané vady. O několik dní později jí zhotovitel volal a ujišťoval jí, že jí přijde žaluzie opravit. To se však doposud nestalo.

**Zakázka:** Jak mám nyní postupovat? Kde si můžu stěžovat?

**Intervence:** Poradkyně zmapovala klientčinu situaci. Následně jí informovala, že dle § 622 Občanského zákoníku a dle § 19 Zákona o ochraně spotřebitele, má být uplatněná reklamace vyřízena do 30 dnů. Pokud se tak nestane, hledí se na reklamovanou vadu, jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou, což pro spotřebitele znamená, že má právo odstoupit od smlouvy. Pokud tedy klientka se zhotovitelem se oboustranně nedohodli na odlišné délce reklamační lhůty, a zhotovitel nevyřídil reklamaci do 30 dnů, může klientka odstoupit od smlouvy či žádat slevu z ceny. Vzhledem k tomu že v době konzultace potřebných 30 dnů ještě neuplynulo, klientka dospěla k závěru, že vyčká „co se bude dít“.

Poradkyně klientku také upozornila, že se zhotovitel dopustil dle Zákona o ochraně spotřebitele agresivní obchodní praktiky - klientka si může na jeho jednání stěžovat na ČOI. Stížnost na ČOI by mohla uplatnit i v případě, kdy by k agresivním obchodním praktikám nedošlo.

**Popis situace:** O měsíc později se klientka na poradnu obrátila opakovaně. Při konzultaci klientka sdělila, že reklamaci kterou uplatnila v srpnu vůči zhotoviteli žaluzií, nebyla doposud vyřízena. Zhotovitel se klientce, dle jejích slov, ozval, nicméně reklamaci nevyřešil. Klientka je nyní rozhodnutá odstoupit od smlouvy o dílo.

**Zakázka:** Jak mám odstoupit od smlouvy? Kde si můžu stěžovat?

**Intervence:** Poradkyně zmapovala dosavadní vývoj klientčiny situace. Poradkyně klientce zopakovala podmínky, za kterých může odstoupit od smlouvy. Klientka byla informována, že by odstoupení mělo být písemné. V odstoupení může být také uvedeno, že se odstoupením smlouvy ruší od počátku a strany jsou povinny si vzájemně vrátit poskytnutá plnění (klientka žaluzie, zhotovitel peníze).

**Prognóza:** Klientka patrně od smlouvy odstoupila. Vzhledem k dosavadnímu jednání zhotovitele, je pravděpodobné, že navrácení poskytnutého plnění, bude klientka nucena vymáhat soudně. Zároveň klientka s největší pravděpodobností podá stížnost na ČOI.

**Zpětná vazba:** Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

**Zdroje:** internet, Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele

## **Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:** smlouva o dílo, rekonstrukce, nepřevzetí díla,

**Popis situace:** Na poradnu se obrátila klientka, která společně s manželem uzavřela smlouvu o dílo v režimu Občanského zákoníku. Jednalo se o spotřebitelskou smlouvu. Předmětem této smlouvy byla rekonstrukce koupelny. Dílo mělo být dokončeno do 7. října tohoto roku. Doposud však nedošlo k jeho převzetí. Důvodem bylo prodlení v dodávce materiálu a také odstraňování několika závad.

Klientka sdělila, že nejsou se zhotovitelem (živnostník) a jeho prací spokojeni. V průběhu rekonstrukce došlo k několika tzv. „estetickým“ vadám. Konkrétně se jednalo o nesprávně umístěný rám u okna, který by dle klientčina názoru bylo možné upevnit jinak, lépe. Další problém, který klientka a její manžel nyní řeší, je poškození povrchu vany, na kterém se vytvořila tzv. „rýha“. Mezi další závady, které klientka a její manžel shledali, bylo špatné nahození štuky, přičemž odstranění této závady by znamenalo změnu celé koupelny. V neposlední řadě klientka řešila otázku záruční lhůty stavebních prací a jednotlivého vybavení koupelny. Klientce také nebyl jasný rozdíl mezi nepřevzetím stavby a reklamací závad.

**Zakázka:** Máme právo požadovat odstranění „estetických“ vad?

**Intervence:** Poradkyně zmapovala klientčinu situaci. Následně klientce sdělila, že obecně platí: „ Nebylo-li sjednáno jinak, má být dílo uděláno v obvyklé kvalitě.“ Pokud by tedy zarámování okna nesplňovalo kritérium „míry obvyklé“, mohla by být klientčíným prvním krokem snaha dohodnout se se zhotovitelem na nápravě (ideálně před převzetím díla včetně stanovení lhůty na provedení opravy), jestliže by dohoda nebyla možná, mohla by si klientka a její manžel nechat udělat znalecký posudek a ten předložit zhotoviteli. V krajním případě ho lze uplatnit v soudním řízení. Klientka byla informována o internetových stránkách [www.justice.cz](http://www.justice.cz), na kterých může najít seznam znalců.

**Zakázka:** Jak postupovat ohledně rýhy ve vaně?

**Intervence:** Klientka byla informována, že ohledně rýhy ve vaně, bude důležité určení odpovědnosti za škodu. Jinými slovy, pokud by klientka a její manžel měli ve smlouvě o dílo

sjednáno každodenní předání části díla, přičemž by jeden večer byla řádně vana převzata (bez rýhy) a následně se druhý den objevila, tak by se odpovědnost přesouvala ze zhotovitele na klientčinu stranu. V opačném případě tj. pokud by nebylo sjednáno pravidelné předávání části díla, lze žádat po zhotoviteli zajištění odstranění rýhy, případně se zkusit dohodnout na slevě. Pokud by zhotovitel toto odmítal, může po něm klientka a její manžel požadovat prokázání jejich viny, přičemž mohou zároveň trvat na nepřevzetí díla. V krajním případě je zde opět možnost soudního řízení.

**Zakázka:** Jaká je záruční lhůta u provedených prací a jaká u vybavení koupelny?

**Intervence:** Klientce bylo vysvětleno, že je důležité si ujasnit, co bylo předmětem smlouvy o dílo. Tedy zda byly sjednány pouze práce v jejichž rámci by byl spotřebován materiál. Tehdy by se na dané stavební práce (rekonstrukce koupelny, která obsahovala kladení obkladů, štukování, instalaci vady atd. lze za stavební práci považovat) vztahovala záruční lhůta 18 měsíců. Pokud by se však vycházelo z toho, že ze smlouvy o dílo vyplynulo, že byla sjednána práce a nákup zboží (zde by mohla být jako zboží posuzovaná vana), tak by opět běžela záruční doba stavebních prací tj. 18 měsíců a zároveň záruční doba zboží, která je dle zákona nejméně 24 měsíců (vyjma některých výjimek viz § 620 Občanského zákoníku).

Klientce bylo zdůrazněno, že by bylo na místě v případě převzetí stavby, trvat na vystavení záručního listu (což je povinností zhotovitele). Klientce bylo také vysvětleno, že by ze záručního listu měla vyplývat délka jednotlivých lhůt, přičemž platí, že délka může být upravena odlišně, nesmí však být kratší než je její zákonná délka.

**Zakázka:** Také se nám stalo, že nám dělníci špatně nahodili štuk. Pokud bychom však chtěli, aby svoji chybu napravili, tak by museli „rozvrtat“ celou koupelnu. Co teď s tím?

**Intervence:** Poradkyně klientce vysvětlila, že i zde platí, že klientka a její manžel jsou oprávněni stavbu nepřevzít dokud nebude tato závada odstraněna (byť by to znamenalo další prodloužení). Zároveň však je důležité si ověřit, zda nebylo ve smlouvě sjednáno, že „takovéto vady nemají být důvodem k odmítnutí převzetí.“ Pokud by tato klauzule ve smlouvě o dílo byla uvedena, tak by bylo nutné dílo převzít s tím, že se do protokolu o předání zaznamenají vady a následně se řeší v režimu podle smlouvy, či obecného režimu reklamace vad. Je tedy čistě na klientce a jejím manželovi, zda budou požadovat odstranění štuku a nahození nového či ne.

Poradkyně klientce také opakovaně objasňovala, že v době před převzetím díla se nacházejí v „silnější“ pozici než po jeho převzetí. Důvodem je skutečnost, že v tomto období jsou oprávněni dílo nepřevzít (kromě již zmiňované výjimky) a v neposlední řadě mají až do převzetí díla oprávnění od smlouvy odstoupit. Po převzetí díla mohou případné vady „jen“ reklamovat.

**Prognóza:** Klientka s manželem se budou patrně snažit dohodnout se zhotovitelem o nápravě jednotlivých vad. V případě že by ke shodě nedošlo, bude klientka i její manžel s největší pravděpodobností odhodláni jít do soudního sporu. Tuto úvahu podporuje i skutečnost, že manžel klientky je stavební technik a dle klientčinych slov: „vidí chyby o to více.“

**Zpětná vazba:** Klientka zpětnou vazbu poradně neposkytla.

**Zdroje:** internet, Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele



## **Projekt Spotřebitelské poradenství Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:** mobilní telefon, smlouva o poskytování služeb elektronických komunikací, odstoupení od smlouvy, senioři

**Popis situace:** Na poradnu se obrátila klientka v seniorském věku. Do poradny přišla ve věci smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací (smlouva s mobilním operátorem). Smlouvu uzavřela na základě letáku, který sliboval výhodný tarif pro seniory. Klientka se dostavila na pobočku dotčeného mobilního operátora a podepsala smlouvu v domnění, že její měsíční úhrada bude činit 190,- Kč. První vyúčtování jí přišlo na částku 90 Kč (necelý měsíc) a proto se domnívala, že je vše v pořádku. Již druhý měsíc jí však přišlo vyúčtování na částku 480,- Kč. Klientka se domnívala, že jde o chybu, ale na pobočce operátora jí bylo sděleno, že je vyúčtování v pořádku. Klientka se cítí podvedena, nechápe, na základě čeho jí bylo naúčtováno 480,- Kč. Je si jistá, že tolik neprotelefonovala.

**Zakázka:** Klientka zjišťuje, zda uvedenou částku musí zaplatit a zda může od smlouvy odstoupit.

**Intervence:** Poradce zmapoval situaci klientky a přinesené dokumenty. Následně klientce vysvětlil, že klientka si skutečně objednala seniorský tarif za 190,- Kč, ale zároveň si zakoupila za zvýhodněnou cenu 1,- Kč mobilní telefon a v této souvislosti podepsala smlouvu na dobu určitou (3 roky) a zavázala se k tzv. minimálnímu měsíčnímu plnění v částce 480,- Kč. Poradce klientce dále vysvětlil, že minimální měsíční plnění znamená, že jí tato částka je účtována bez ohledu na to, zda ji protelefonuje či nikoliv. V případě klientky byl účtován tarif 190 Kč a nadtarifní hovory v rozsahu několika minut a jelikož šlo o necelou polovinu minimálního plnění, byl jí zbytek doúčtován bez ohledu na to, že žádné další služby nečerpala. Toto je „cena“ za dotovaný telefon. Kdyby klientka čerpala služby za 480 Kč, měla by nižší cenu telefonu „zdarma“, ale pokud ve skutečnosti protelefonuje jen cca polovinu minimálního měsíčního plnění, jde o krajně nevýhodné nastavení smlouvy. Slevu na telefonu „splácí“ doplácením rozdílu mezi cenou skutečně čerpaných služeb a minimálním měsíčním plnění, přičemž v daném případě by nedotovanou cenu mobilního telefonu několikrát přeplatila.

Klientka je právně způsobilá, nejednala v duševní poruše a ani nebyla pod vlivem léků, které by ovlivňovali její duševní schopnosti. V takovéto situaci je vázána tím co podepsala a odstoupit může pouze v situaci a za podmínek daných zákonem či smlouvou. Nemá možnost prokázat, že smlouvu podepsala v omylu, který v ní dle tvrzení klientky vyvolal reklamní materiál a pracovník operátora na pobočce. Klientka má sice na základě smlouvy právo na odstoupení od smlouvy, ale odstoupení je zpoplatněno a je otázkou, nakolik by se klientce takovýto postup ekonomicky vyplatil.

Klientce doporučeno, aby požádala operátora o vyčíslení poplatku za odstoupení od smlouvy. Dále doporučeno, aby kontaktovala operátora (prostřednictvím pobočky, případně písemně přes centrálu), vysvětlila situaci („horlivým“ prodejcem jí byl prodán produkt, aniž by jí byly vysvětleny alternativy a byla přiměřeně jejímu věku upozorněna na souvislosti) a požádala o to, aby mohla doplatit cenu mobilního telefonu s tím, že se zruší či přiměřeně sníží minimální měsíční plnění.

**Prognóza:** V dané situaci záleželo především na dobré vůli prodejce. Právně a duševně způsobilá klientka byla zodpovědná za důsledky uzavření smlouvy a nebyla by schopná prokázat, že při jejím sjednávání došlo ze strany operátora k nějakým pochybením.

**Zpětná vazba:** Klientka se dostavila do poradny, odstoupení od smlouvy by bylo zpoplatněno natolik vysokou částkou, že by nemělo praktický smysl, ale operátor se s ní nakonec dohodl na snížení minimálního měsíčního plnění na 200 Kč měsíčně bez toho, aby po ní požadoval doplacení ceny mobilního telefonu.

**Zdroje:** internet, Občanský zákoník, Zákon o elektronických komunikacích