

**Občanská poradna Diakonie ČCE – Středisko v Rokycanech
Jiráskova 481, 337 01 Rokycany**

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kasuistika č. 1

Klíčová slova: zhotovení věci na zakázku, záruční doba, odstoupení od smlouvy, zakázkový list

Charakteristika výchozí situace a popis problému:

Na konci května 2011 oslovili poradnu s dotazem klienti, kteří si 31.1.2011 objednali v místní prodejně zhotovení a montáž žaluzií. Prodejna vypsala zakázkový list a klienti zaplatili zálohu ve výši 2000,- Kč, což je na zakázkovém listě poznamenáno (celková cena zboží měla dle ústní domluvy dosahovat cca 2500,-). Tento zakázkový list je jediný dokument, který byl kdy firmou v této věci vypsán a potvrzen. Zakázkový list ovšem neobsahuje konečnou cenu výrobku, termín dokončení ani číslo zakázkového listu.

Montáž výrobku byla provedena 21.2.2011 a hned během ní montující technik ústně uznal, že se roleta nestahuje tak, jak by měla a sám objedná v obchodě nápravu. Delší čas se „nic nedělo“, a tak klienti navštívili obchod a ústně si objednali opravu výrobku. Oprava byla provedena, ale vadu neodstranila, pouze ji znásobila, protože pracovník roletu odtrhl a znovu přilepil, což způsobilo, že roletka se nejenom špatně vytahuje, ale navíc na okně špatně drží. Od té doby klienti stále ústně urgují opravu věci, ale stále „se nic neděje“. Klienti by byli s výrobkem jinak spokojeni, rádi by ale, aby fungoval bez vad. Raději by nový nebo řádně opravený výrobek, než vrácení peněz.

Poradce vysvětlil klientům, že v tomto případě se jedná o zhotovení věci na zakázku, kde plyne záruční doba v délce 6 měsíců od převzetí zboží, znamená to, že záruka vyprší 21.8.2011. Toho si je možná prodejce vědom a lhůtu úmyslně natahuje.

Dle občanského zákoníku mají v záruční době a v případě vady výrobku právo na odstoupení od smlouvy (a tedy vrácení kupní ceny) nebo na poskytnutí přiměřené slevy z ceny výrobku. Odstoupení od smlouvy ale klienti vnímají jako krajní řešení a raději by se s firmou dohodli písemně, ale nějakou mírnější formou. Poradce proto doporučil klientům, aby koncipovali dopis, ve kterém písemnou formou požádají o nápravu – řádnou opravu věci nebo vrácení zaplacené zálohy. Takový dopis klienti firmě osobně doručili, zástupce firmy si jej převzal, ale firma nijak v následujících 14 dnech nereagovala.

Klienti se proto rozhodli písemnou formou odstoupit od smlouvy a žádat vrácení zálohy. S formulací odstupujícího dopisu pomohl klientům poradce. V dopise byla firma mimo jiné také upozorněna na nesprávné vyplnění zakázkového listu, což podléhá kontrole a sankcím od České obchodní inspekce.

Pokud firma nevrátí zaplacenou zálohu ani po odstoupení od smlouvy, pak se klienti mohou obrátit na soud a vymáhat vrácení v občanskoprávním sporu. Poradce ale upozornil na nutnost placení soudního poplatku 600 Kč jako prvotní investici do žaloby a následně nejistý výsledek sporu. Jelikož firma může prosazovat pouhou slevu z celkové ceny zboží (a tu klienti v podstatě oficiálně nevědí, protože na zakázkovém listu není uvedena, ale pravděpodobně by se pohybovala kolem 2500), může být pro soud přijatelné, aby firma vysvětlila rozdíl 500 Kč jako již poskytnutou slevu, což by mohlo být pro soud přijatelné.

**Občanská poradna Diakonie ČCE – Středisko v Rokycanech
Jiráskova 481, 337 01 Rokycany**

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kasuistika č. 2

Klíčová slova: nájemní smlouva, sankce, pokuta

Charakteristika výchozí situace a popis problému:

Charakteristika situace:

Klient uzavřel v roce 1996 nájemní smlouvu se společností FLAGA na odběr zkapalněného plynu a nájem zásobníku na plyn. Nájem byl uzavřen na dobu 15 let s povinností odebírat určité množství za rok. Této povinnosti dostal US pouze zhruba 3 roky. Smlouvu proto vypověděl písemně doporučeným dopisem (dokonce 2x), ale od těchto dopisů nemá podací lístky, protože je poskytl pracovníkovi firmy FLAGA a ten mu je už nevrátil.

15 let trvání nájemní smlouvy uplyne 29.6.2011. Nájemné má US již zaplacené dopředu. Zásobník je funkční a je namontován na klientovo pozemku.

Minulý týden bylo klientovi doručeno oznámení od firmy FLAGA, že vzhledem k tomu, že klient v předchozích 24 měsících neodebral smlouvené množství plynu, tak společnost vypovídá nájemní smlouvu a zároveň je US povinen vrátit společnosti předmět nájmu, tj. zásobník na plyn.

Klient poradce žádal o prostudování smlouvy a vysvětlení, zda-li mu ze zrušení smlouvy plynou nějaké sankce, jak by měl nejlépe postupovat, aby neplatil zbytečnou pokutu a jak má odmontovat a vrátit společnosti zásobník – předmět nájmu.

Poradce se s klientem dohodl, že smlouvu prostuduje a zpracovanou odpověď zašle klientovi na jeho e-mailovou adresu.

Po prostudování nájemní smlouvy poradce zjistil a následně sdělil klientovi, že společnost FLAGA smlouvu vypovídá z důvodu, že došlo k porušení smlouvy ze strany klienta jednoho z ustanovení smlouvy, a to proto, že si klient nenechal doplnit zásobník v období delším než jeden rok. Klient může nyní počkat na doručení o zrušení smlouvy a poté se rozhodnout, zda zásobník demontuje a odveze firmě sám nebo nechá firmu, aby zásobník demontovala a odvezla sama. V obou případech ale bude hradit náklady klient.

V případě, že se rozhodne odvézt zásobník sám, tak musí firmu předem informovat – doporučujeme nejprve telefonicky a zároveň i doporučeným dopisem. Pokud si bude chtít firma zásobník odvézt sama, tak o tom musí klient informovat 3 dny předem.

Firma může požadovat pokutu při poškození zásobníku ve výši desetinásobku nájemného, proto by bylo vhodné tomuto předejít a zásobník si při předávání nafotit, pečlivě prostudovat předávací protokol, kde by mělo být uvedeno, že zásobník nejeví známky poškození, kopii protokolu si vzít.

Další pokuta plyne ze samotného zrušení smlouvy vinou klienta. Firma má právo účtovat si paušální náhradu škody, která může být nejvýše 50% plateb za plyn, který by si US pravděpodobně odebral do konce 15-ti leté doby.

**Občanská poradna Diakonie ČCE – Středisko v Rokycanech
Jiráskova 481, 337 01 Rokycany**

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kasuistika č. 3

Klíčová slova: předváděcí akce, kupní smlouva, odstoupení od smlouvy, prostory obvyklé k podnikání, předčasné splacení úvěru

Charakteristika výchozí situace a popis problému:

Poradnu požádala o radu klientka, která je ve starobním důchodu, a dva dny před konzultací v poradně se předváděcí akce. Paní odpověděla na reklamu, kterou měla v poštovní schránce a která nabízela zájezd do zahradnictví Fišer. Jednalo se ale o předváděcí akci konanou v restauraci během které byla klientka vylosována jako „výherkyně“ nabízeného zboží. Prodejce klientku přesvědčoval o tom, že zboží skutečně vyhrála a má jej tedy zdarma, následně ale dodal, že výhra jednoho zboží je podmíněna nákupem zboží jiného. US koupí nejprve odmítala, ale pod tíhou zkušené manipulace prodejce, ke koupí svolila. Takto si tedy zakoupila sadu hrnců, dvouplotýnkový vařič, mixér, sadu nářadí, a to za cenu 35.000,- Kč. Protože klientka neměla hotovost na koupí zboží, uzavřela hned na předváděcí akci úvěrovou smlouvu u společnosti Home Credit a.s., kterou jí zprostředkoval prodejce. Tento úvěr je úročen 22,2%, celková cena bude tedy činit 37.000 Kč, s placením formou měsíčních splátek ve výši 1530 Kč.

Součástí kupní smlouvy je ujednání, že kupující si objednal návštěvu prodejce za účelem objednání a dodání zboží. Stejně ujednání je i obsahem prohlášení na samostatném, odděleném listu – jakási „objednávka návštěvy“. V kupní smlouvě je navíc jako místo uzavření smlouvy na dvou místech uvedeno: „bydliště kupujícího“.

Klientka by ráda kupní a úvěrovou smlouvu zrušila, pro případ, že by to nešlo, tak uvažuje o vypovězení úvěrové smlouvy a nasmlouvání úvěru u jiné společnosti.

Poradce klientce vysvětlil, že i přesto, že ve skutečnosti byla smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání, tak od této kupní smlouvy nelze odstoupit dle § 57 Občanského zákoníku – tedy do 14 dnů od uzavření smlouvy. A to vzhledem k tomu, že fakticky sice klientka uzavírala mimo podnikatelské prostory, ale v kupní smlouvě a v objednávce návštěvy klientka podepsala objednávku návštěvy dodavatele za účelem objednávky a dodávky zboží. A tím se o možnost odstoupení od smlouvy připravila.

Možností jak poněkud zmírnit následky nevýhodného nákupu je předčasné zaplacení úvěru. Předčasné splacení je zpoplatněno 1% z celkové částky kupní ceny a klientka by tak platila pouze skutečnou cenu zboží + úrok do dne předčasného splacení (čerpáno ze všeobecných podmínek úvěrové smlouvy).

Klientka ale nemá peníze v hotovosti, proto ji napadla varianta, že by uvedený úvěr předčasně splatila penězi, které by si půjčila u jiné úvěrové společnosti. Takové řešení by ale pro klientku nebylo nijak výhodné, jelikož pokud by si sjednávala jiný spotřebitelský úvěr, pak by jeho podmínky byly obdobné, jako v tomto a klientka by nic nezískala, svou situaci by spíše více zkomplikovala. Klientka se proto rozhodla, že již uzavřený úvěr nebude ukončovat předčasným splacením, ale bude jej postupně splácet až do celého umoření dluhu.

Na základě této zkušenosti si klientka uvědomila jak zákeřné jsou praktiky některých prodejců, zvláště těch, které využívají k prodeji nejrůznější předváděcí akce a zájezdy.

**Občanská poradna Diakonie ČCE – Středisko v Rokycanech
Jiráskova 481, 337 01 Rokycany**

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kasuistika č. 4

Klíčová slova: telefonní linka, předražené volání, osobní údaje

Charakteristika výchozí situace a popis problému:

Klientka si potřebovala půjčit peníze, a proto reagovala na inzerát v novinách s textem „Pomoc v nouzi! Vyřízení ihned!“ a zatelefonovala na uvedené telefonní číslo. Zde žádala úvěr ve výši 100.000 Kč. Operátorka jí ubezpečila, že její firma jí může peníze půjčit, ale je potřeba provést registraci na telefonním čísle začínajícím číslicemi 900. Klientka na toto telefonní číslo zatelefonovala, pracovnice ji zde „registrovala“, přičemž klientka během hovoru uvedla nejrůznější osobní údaje, jako jméno, rodné číslo, bydliště, výši důchodu, typ bydlení, apod. Po dokončené registraci ji pracovnice sdělila, že k tomu, aby jí byl úvěr povolen je zapotřebí telefonovat na jiné telefonní číslo, opět začínající trojčíslím 900. Takovýto hovorů postupně proběhlo pět, s tím, že jeden hovor trval vždy minimálně půl hodiny. Suma za volání se takto vyšplhala na 13 tisíc Kč.

Druhý den přišla klientce SMS, že úvěr byl schválen, ale je potřeba telefonovat opět na číslo 900 ke sjednání osobní schůzky k podpisu smlouvy. Během hovorů se opakoval systém z prvního dne: hovory byly prodlužovány a k domluvení osobní schůzky přitom nedošlo. Celkem proběhly čtyři takovéto telefonáty, za které faktura prozatím nepřišla. Po doručení vyúčtování za předchozí hovory klientka osobně oznámila vše výše popsané na místní služebně Policie ČR.

Na občanskou poradnu se klienta obrátila především s dotazem zda-li má nárok na vrácení provolaných peněz. Poradce vysvětlil klientce, že nabízení a slibování úvěrů prostřednictvím předražených telefonních linek je trik používaný některými firmami. Firma má tak zisk už jen z toho, že jim zájemce o půjčku na telefonní číslo volá. Samotné využívání drahých telefonních tarifů není nijak protizákonné. K porušení zákona by mohlo dojít v případě, že by firma vůbec neměla v úmyslu nějaký úvěr poskytnout, dopustila by se tedy podvodu a to by se podařilo v trestním řízení také prokázat. Proto je určitě správně, že klientka oznámila celou věc na policii.

Obranou proti předraženému volání může být jediné informovanost, proto poradce ukázal jednoduchý postup, jak lze zjistit cenu volání ze samotného telefonního čísla. Cenu za jednu minutu volání vždy vyjadřuje čtvrtá a pátá číslice telefonního čísla (např. u čísla 900 082 239 stojí volání osm korun za jednu minutu, u čísla 900 952 357 stojí volání 95 korun za minutu). Dá se říci, že seriózní poskytovatel úvěrů k poskytování svých služeb nevyužívá telefonní linky s vyšším tarifem, ale naopak umožňuje i telefonování zdarma, které začíná předvolbou 800, anebo volání na klasické telefonní linky s běžnou sazbou hovorů.

Poradce klientku také upozornil, že je nebezpečné sdělovat po telefonu své osobní údaje, které může nerespektující firma snadno zneužít.

Pokud by Policie ČR shledala, že se firma dopustila trestného činu, tak by klientka mohla požádat o náhradu škody v rámci trestního řízení nebo škodu žalovat v občanskoprávním řízení. Bylo by vhodné kontaktovat PČR a doplnit, že klientka, jako poškozená, žádá o

náhradu škody v trestním řízení. Poradce klientku seznámil s tím, že do hlavního líčení musí soudu sdělit konkrétní částku představující náhradu.