

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany při Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství 2012“

Kasuistika č. 1.

klíčová slova: reklamace, rozpor s kupní smlouvou, odstoupení od smlouvy, žaloba

Popis problému – zakázka, intervence, možnosti řešení, prognóza, zpětná vazba.

Klientka si dne 15.11.2011 koupila kabát. Byl v sezónní slevě a stál 1980,-kč. Po krátkém čase užívání se na kapse kabátu se vytrhla látka. Klientka šla vadu reklamovat dne 17.1. a prodejce ji do několika dní opravil. Po 3nošení se kapsa znovu začala párat. Klientka šla kabát podruhé reklamovat dne 20.2.2012. Bylo jí sděleno, že záruka se nevztahuje na mechanické poškození, vada nebyla opravena. Prodejce navíc do zápisu z reklamace napsal, že na první opravu také neměla nárok, jen se jí opravou snažili vyjít vstříc. Klientka si kabát nepřevzala, sdělila, že trvá na reklamaci a požadovala vrácení peněz (ne písemně). Z obchodu se po nějakou dobu nikdo neozýval. Majitelku obchodu zastihla klientka až po 14 dnech a ta jí sdělila, že dali kabát reklamovat k výrobcí. Asi za 10 dní telefonovala klientka majiteli firmy, který jí ale během hovoru obvinil z toho, že kabát celou zimu nosila a teď chce vychytrale peníze. Informoval ji že bude účtovat ještě uskladnění kabátu ve skladu v Nýřanech a reklamaci zásadně odmítá. Klientka po těchto informacích tedy neví, kde kabát vůbec je a jak se domoci vrácení peněz.

U klientky se dle § 616 občanského zákoníku jedná o rozpor s kupní smlouvou, protože vada se projevila do 6 měsíců od zakoupení věci. Nejedná se tedy o reklamaci vady. Klientka má tedy dvě možnosti jak situaci řešit: první možností je žádat opravu – aby prodávající uvedl kabát do stavu odpovídající kupní smlouvě. Druhou možností je požadovat výměnu. Není-li takovýto postup možný, může kupující žádat buď slevu nebo odstoupení od smlouvy. Jestliže kabát prodávající odmítl opravit, klientka může odstoupit od smlouvy. Dokazovat, že věc mechanicky poškodila, je na prodávajícím. Klientce byl vytištěn par. 616 občanského zákoníku a předán vzor „Uplatnění rozporu s kupní smlouvou“. Klientka v dopise popíše, jakým způsobem dosud postupovala, sdělí, že uplatňuje rozpor s kupní smlouvou a vyzve prodávajícího kolik, jakým způsobem a do kdy má vrátit peníze. Dopis us. vyhotoví dvakrát, pokud ho pošle doporučeně, nechá si doklad o poslání nebo osobně nechat potvrdit převzetí.

Klientka se na poradnu obrátila znovu, v momentě, kdy dostala písemné vyjádření od prodávajícího. Ten ve svém dopise uvádí, že nebyly splněny právní nároky na postup, který zvolila, tzn. na „uplatnění rozporu s kupní smlouvou“. Navrhuje vyřešit věc dohodou o odstoupení smlouvy. Návrh smlouvy nechávají na klientce, ale mají podmínku fyzického převzetí bundy.

Klientce bylo sděleno, že může sestavit dohodu o odstoupení od smlouvy. Do dohody je důležité uvést čeho se dohoda týká - to znamená označit obě strany, popsat o co jde - odstupují od smlouvy, a to dohodou. Součástí dohody je vrácení plnění – tedy klientka

dostane peníze a prodávajícímu se vrátí zboží (přesto že fyzicky jej momentálně má prodávající). Svými podpisy stvrdí souhlas s obsahem smlouvy a již budou vyrovnáni.

Během konzultace byla klientka upozorněna, že prodávající zřejmě bude chtít podepsat předávací protokol o převzetí zboží. Klientka tento protokol může podepsat, ale až po podepsání dohody. Pokud by nejprve podepsala převzetí kabátu, pravděpodobně by již dohodu o odstoupení od smlouvy nepodepsali. I tak je možné, že s obsahem dohody nebudou souhlasit, nepodepíší ji. V tom případě se klientka může obrátit na soud.

Klientka se na poradnu obrátila znovu a to se sepsaným dopisem, který nese k formální kontrole. Oproti původnímu návrhu o odstoupení od smlouvy dohodou využila svoji zákonnou možnost a jednostranně odstupuje od smlouvy dle § 597 občanského zákoníku. Jí sepsané odstoupení je v pořádku. Klientka nepočítá s kladnou odezvou a je připravena jednat dále. V případě potřeby se obrátí na OP.

Na další konzultaci přišla klientka neobjednaná, mimo otevírací dobu. Majitelka obchodu jí po zaslání dopisu telefonicky vyhrožuje, že věc předá svému právníkovi a že na ní podají trestní oznámení. Dále majitelka klientku obvinila, že kabát u sebe má ona. Klientka přitom již při první reklamaci kabát vůbec nepřevzala. Rozpor tvrzení je ale v písemném dokladu – reklamačním listě. Na prvním listě je prodáváčkou popsáno, že zákaznice trvá na reklamaci a odmítá zboží převzít. Zároveň si ale klientka nedala pozor a na výzvu prodáváčky do kolonky „zboží převzal“, dne, se podepsala. Majitelka toho teď pravděpodobně využila a snaží se klientku zastrašit. Klientka nemá bohužel nezpochybnitelný důkaz, že kabát opravdu nepřevzala. Při případném soudním sporu by ale mohla využít svědectví prodáváčky. Klientka se obává hrozby trestního stíhání. Poradce se snažil klientku uklidnit, že postup klientky byl zcela správný a nehrozí jí žádný postih. Protože klientka odstoupila od smlouvy a udala termín vrácení peněz cca do poloviny srpna, musí teď počkat, zda jí majitelka peníze vrátí. Pokud se situace klientky nevyřeší k její spokojenosti, má možnost obrátit se na soud. Při soudním sporu ale bude dokazování převzetí kabátu složitější.

Klientka obdržela od majitelky další písemné vyjádření v tom smyslu, že dle jejich názoru nedošlo k naplnění zákonných podmínek pro jednostranné odstoupení od kupní smlouvy.

Opět byla nabídnuta možnost vyřešit celou věc dohodou, ale s podmínkou fyzického převzetí kabátu. Klientka ale toto nemůže učinit, protože kabát fakticky nemá. Klientce bylo doporučeno napsat majitelce ještě jeden dopis, s tím, že trvá na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz. Dohoda není možná z toho důvodu, že klientka zboží vůbec nepřevzala, což dokládá kopii reklamačního listu. Klientka uvede nový termín vrácení peněz a bude majitele obchodu informovat, že pokud peníze neobdrží, bude nucena podat žalobu k soudu.

Klientka se na poradnu obrátila znovu, přišla poradit, zda věc řešit či neřešit soudní cestou.

Poradce nemůže klientce říci zda ano či ne. Klientka byla pouze upozorněna na možné důsledky soudního sporu. Klientka je navrhovatelka, bude v žalobě tvrdit určité skutečnosti a je tedy na ní doložit, že to co tvrdí je skutečnost. Viz. rozpor v tom, že klientka ve skutečnosti kabát nemá, ale podepsala jeho převzetí. Tuto skutečnost bude těžké dokazovat. V případě, že by spor prohrála, všechny náklady půjdou za ní, tzn. soudní poplatek za žalobu 2000,-kč, náklady protistrany (ušlý zisk, právní zastoupení apod.). Je tedy na klientce zda do sporu jít či nikoli.

Klientka uvádí, že do soudního sporu nepůjde.

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany při Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství 2012“

Kasuistika č. 2.

klíčová slova:

Popis problému – zakázka, intervence, možnosti řešení, prognóza, zpětná vazba.

Klientka 23. září 2011 podepsala smlouvu o dílo na zhotovení oken a dveří podle přiložené nabídky. Cena byla stanovena na 105 559,-Kč, termín dodání do 15.12.2011. Objednatelka zaplatila zálohu 70 tis. několik dní po podepsání smlouvy. Protože prodávající do stanoveného termínu okna nedodal, uzavřel s klientkou dne 23.12.2011 dodatek ke smlouvě s tím, že jí má být poskytnuta sleva 5000,-Kč. V dodatku bylo uvedeno, že pokud nebudou výplně dodány do 31.12., bude rozdíl DPH vzhledem ke změně sazby v r. 2012 doučtován objednateli jako další sleva. Celková cena nebude vyšší než se sazbou 10% DPH.

Firma okna namontovala až v dubnu. Nedodali ale dveře. Pracovník firmy vyúčtoval od klientky další zálohu 20 tis., údajně na nákup dveří. Dveře ale dodnes klientce nebyly přivezeny. Klientka firmu asi 4x telefonicky kontaktovala, bezúspěšně. Ve smlouvě ve všeobecných obchodních podmínkách je uvedena smluvní pokuta v případě, že je-li zhotovitel v prodlení, zavazuje se zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,025% ceny za každý započatý den prodlení, maximálně však do 10% ceny zboží.

Klientka se dotazovala, jak se má domoci toho, aby byly dodány dveře a jak může vymáhat smluvní pokutu za prodlení v dodání dveří.

Klientce bylo sděleno následující: protože dodavatel nesplnil termín pro dodání dveří, přestože ho us. již několikrát telefonicky kontaktovala, může us. odstoupit od smlouvy o dílo.

Záloha, kterou us. firmě dala, je ale vyšší než cena, kterou by us. zaplatila za okna bez dveří. Po firmě tedy po odstoupení od smlouvy může požadovat rozdíl v ceně. Navíc je ve všeobecných podmínkách smlouvy uvedena smluvní pokuta za pozdní dodání 0,025% z celkové ceny za každý den prodlení, může tedy požadovat i tuto náhradu.

Podle občanského zákoníku par. 642 je možné od smlouvy o dílo odstoupit až do zhotovení díla, objednatel je však povinen zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na práce již vykonané. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i tehdy, je-li zřejmé, že dílo nebude včas hotovo nebo nebude provedeno řádně a jestliže zhotovitel neprovede nápravu ani v poskytnuté přiměřené lhůtě.

Poradce přečetl přesné podmínky smlouvy a pomohl klientce spočítat, kolik činí smluvní pokuta. Klientka sice několikrát firmu vyzývala, aby dveře dodělali, ale pouze telefonicky a nemá na to žádný doklad. Pro to, aby mohla odstoupit od smlouvy, by měla dodavatele vyzvat písemně, aby měla případný doklad, kdyby musela vymáhat peníze soudně. Poradce klientce poskytl návod, jak tuto výzvu sepsat.

Klientka by měla stanovit firmě pevnou lhůtu pro dodání a montáž dveří. Pokud ani v této lhůtě firma dveře nedodá, může klientka od smlouvy odstoupit. Protože firma vyúčtovala od klientky více peněz, než měly stát okna, klientka může požadovat zaplacení.

Cena po slevě, upravená dodatkem byla 100 559,-Kč

záloha 90 000,-Kč
cena dveří 19 269,-Kč
celková cena bez dveří 81 290,-Kč

90 000- 81 290 = **8 710,-Kč** mohou požadovat po firmě vrátit + smluvní pokutu

výpočet **smluvní pokuty:**

0,025% z ceny za každý započtený den prodlení, max. 10% (tj. 10 055,9,-Kč)

15.12. – 22.12. je 7 dní prodlení z původní ceny

$105\,559 \times 0,025\% = 26,39 \times 7 = \mathbf{184,7\,Kč}$

23.12.- 31.12.2011 tj. 9 dní

1.1.-30.9.2012 tj. 273 dní, celkem 282 dní

$100\,559 \times 0,025\% = 25,14 \times 282 = \mathbf{7\,089,5\,Kč}$

$184,7 + 7\,089,5 = \mathbf{7274,2,-Kč}$

Na další konzultaci měla klientka připravený dopis s výzvou, aby firma dokončila dílo podle smlouvy, stanovila termín. V dopise ho upozornila, že ho již několikrát bezvýsledně kontaktovala. Upozornila ho, že pokud dodavatel stanovený termín nesplní, odstoupí od smlouvy podle par. 642 odst. 2 a dodavatel má povinnost uhradit přeplatek zálohy a zaplatit smluvní pokutu. Poradce dopis zkontroloval, po formální stránce byl v pořádku. Klientka dopis pošle doporučeně. Pokud firma do termínu dílo nedokončí, klientka se na poradnu může obrátit, abychom jí pomohli sepsal odstoupení od smlouvy s požadavkem vrácení přeplatku zálohy a smluvní pokuty.

Klientka se na poradnu znovu obrátila poté, co vypršel stanovený termín a dílo dokončeno nebylo. Poradce poskytl a vysvětlil klientce vzor odstoupení od smlouvy o dílo. Klientka uvede, že odstupuje od smlouvy o dílo podle par. § 642 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník. Vyčíslí přeplatek a smluvní pokutu, kterou má firma klientce zaplatit a stanoví termín a způsob vrácení peněz. V případě potřeby se klientka na poradnu znovu obrátí.

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany při Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství 2012“

Kasuistika č. 3.

klíčová slova: Kupní smlouva, registr vozidel, provozovatel vozidla, povinné ručení, zákonný příspěvek nepojištěných, ekologická likvidace, trestní oznámení,

Popis problému – zakázka, intervence, možnosti řešení, prognóza, zpětná vazba.

Klientka se do poradny dostavila na předem sjednanou konzultaci. Její manžel vlastnil automobil – Moskvíč. V roce 2003 jej prodal (7/2003). V roce 2009 manžel klientky zemřel a bylo řešeno dědictví. V rozhodnutí o dědictví je auto stále vedeno jako majetek manžela klientky a proto jej klientka zdědila. Klientka si je jistá, že manžel v roce 2003 (4.7. 2003) auto odhlásil z pojištění odpovědnosti za škodu, převod ani polopřevod ale patrně udělán nebyl. V současné chvíli klientka nemá ani auto, ani doklady k němu ani kupní smlouvu. Kupujícího klientka oslovila doporučeným dopisem, kterým jej žádala o řešení celé situace ohledně auta, tedy vyřízení převodu auta na jeho osobu. Dopis byl převzat, ale odpovědi se nedočkala. Kupující nijak nereaguje, zapírá se. Klientka si za účelem řešení situace sjednala právníčku, ale bezvýsledně. Klientka neví, jak docílit výmazu její osoby z registru vozidel.

Poradce si na zjištění odpovědi vzal čas do další konzultace. Klientka se do té doby pokusí doma dohledat kupní smlouvu a jakýkoliv další doklad k autu. Mimo to dojde na bývalou pojišťovnu – poj. odp. za škodu a pokusí se získat kupní smlouvu. Také zkontaktuje právníčku a zeptá se na aktuální stav jednání.

Poradce dotaz v obecné rovině (tj. při dodržení anonymity – nebyl vyžádán souhlas k jednání s třetí osobou) konzultoval s pracovníci odboru dopravy a zjistil následující.

Pokud by klientka našla kupní smlouvu, bylo by zapotřebí dojít na příslušný MěÚ odbor dopravy a vyžádat si druhopisy dokladů od vozidla (velký a malý TP). Za druhopisy se hradí poplatek 100,- Kč. Na základě nahlášení údajů o novém majiteli (R.Č a bydliště) lze provést tzv. polopřevod vozidla.

Pokud nemá kupní smlouvu, v zásadě toto lze také udělat pokud klientka zná bydliště (aktuální uvedené na evidenci obyvatel – bude kontrolováno) a R.Č. kupce. Pokud ale kupec změnil adresu TB (oproti uvedené na kupní smlouvě), pak polopřevod nebude možné provést. Od 1.1. 2009 platí, jestliže je auto v provozu a není na něj hrazeno pojistné, mohou se na klientku obrátit z ČKP a vyžadovat úhradu za pojistné – zákonný příspěvek nepojištěných. Jeho výše je závislá na objemu motoru automobilu. Za osobní automobil s objemem válců motoru do 1 850 ccm se hradí 50,- Kč/den a za osobní automobil s objemem válců motoru nad 1 850 ccm se hradí 70,- Kč/den.

Pokud by klientka měla starou kupní smlouvu, mohla by se na ČKP bránit, že za pojistné neodpovídá od data podpisu kupní smlouvy. Pokud ji mít nebude, odpovídá provozovatel vozidla a tím by od vyřízení dědictví do doby vyřízení polopřevodu byla klientka. Navíc jako dědic odpovídá i za pohledávky zůstavitele samozřejmě jen do výše nabitého dědictví. Na webu ČKP si lze ověřit aktuálnost pojištění, je zapotřebí znát SPZ.

Další možností je trvale vyřadit vozidlo z registru bez ohledu na to, zda zaniklo. Podle sdělení Ministerstva dopravy lze neexistující (rozebrané, zlikvidované) vozidlo trvale vyřadit z registru vozidel ve správním řízení, dle § 13 odst. 1 zákona č. 56/2001 Sb. Ovšem od data 1.5.2004 začal platit zákon o ekologické likvidaci. Takový doklad samozřejmě klientka nemůže doložit. Nicméně vozidlo lze vyřadit i bez takového dokladu. Přímo na stránkách je uveden konkrétní příklad z praxe, jak lze nemožnost získání dokladu doložit.

Poslední možností je, že by klientka mohla situaci řešit podáním trestního oznámení.

Na další konzultaci klientka sdělila, že byla za právničkou, kterou si klientka sjednala za účelem vyjednávání s kupujícím. Kupující jí nejprve sliboval, že vše bude řešit, ale nic se nestalo. V současné době již kupující nezvedá telefon. Klientka se s právničkou dohodla, že se ještě naposledy pokusí kupujícího kontaktovat písemně. Také byla na pojišťovně, ale také neuspěla, jelikož zde již žádné dokumenty nearchivují. Archivace je asi 5 let. Ani doma klientka nic nenašla.

Společně s klientkou poradce přes SPZ na webu ČKP zjistil, že auto bylo po prodeji znovu pojištěno a to od 4.7.2003 do 18.3. 2004 a pak od 24.2.2009 do 22.12.2009. V mezidobí a ani dnes pojištěno není.

Jelikož za pojištění vozidla od 1.1. 2009 odpovídá provozovatel. Za den se hradí 50 či 70 Kč dle objemu motoru. Za současného stavu by se mohlo jednat o pohledávku ve výši cca 45 tis. Kč.

Připravené informace byly klientce sděleny a předány v písemné podobě. V průběhu sdělování odpovědi ovšem vyplynulo, že došlo k omylu při první konzultaci. V registru vozidel je jako provozovatel zapsán stále zesnulý manžel a nikoliv klientka.

Jelikož klientka není provozovatelem vozidla, není možné jí vydat druhopisy TP a ani není možné udělat polopřevod. Navíc klientka nenašla kupní smlouvu a tak nezná R.Č. kupujícího ani bydliště. Tyto informace by možné zjistit například ze spisu PČR, pokud by klientka podala TO. Klientce byl předán a vysvětlen písemný návod, jak je možné postupovat při podání TO.

Dále bylo dohodnuto, že do další konzultace:

- 1) poradce zjistí jak postupovat při převodu vozidla ze zemřelého manžela na klientku,
- 2) poradce bude hledat další varianty jak situaci řešit.

Poradce dotaz opět řešil ve spolupráci s pracovníci odboru dopravy.

Klientka by mohla dojít na odbor dopravy a vyžádat si kopie průkazů za 100 Kč na základě rozhodnutí o dědictví. Následně si může na základě tohoto rozhodnutí o dědictví nechat auto přepsat na sebe. A pokud zná výše uvedené údaje o kupci, může rovnou provést polopřevod (viz. informace z předchozí konzultace). Aby si mohla auto převést na sebe, je zapotřebí mimo průkazů a dědictví doložit i potvrzení, že je auto aktuálně pojištěné. Klientka by tak musela auto pojistit u některé z pojišťoven.

Nutnost pojištění může ale obejít tak, že auto dočasně, až na 1 rok, odhlásí. K tomu je ale zapotřebí vrátit SPZky. Ty klientka samozřejmě mít nebude. Není to sice zcela „čisté“ řešení, ale mohla by prohlásit, že je ztratila a uhradit za to poplatek 450,- Kč. Pak by se povinnosti vracet SPZtky vyhnula.

Klientka se ještě pokusí domluvit s advokátkou, zda se něco nezměnilo po odeslání písemné výzvy a případně začne konat. V případě potřeby se na poradnu obrátí.