

Kazuistika č. 1 (projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2016)

klíčová slova:

reklamace, odpovědnost za vady, zbraň

popis problému – zakázka

Klient má zbrojní průkaz a rozhodl se tudíž, že si zakoupí zbraň. V březnu letošního roku si koupil v komisioním prodeji zbraň (pistoli). Po měsíci zjistil, že zbraň nefunguje tak, jak má, a u prodejce ji reklamoval. Ten zjistil, že je na pistoli vadná část a s klientem byla dojednána výměna. Podle prodejce bude muset proběhnout ještě balistická zkouška, která trvá 3 měsíce. Výměna části stojí 6 000 Kč, ale tu uhradí prodejce v rámci reklamace. Dále se musí podle prodejce vyměněná část zničit, což stojí 1000 Kč, ale to chce uhradit po klientovi.

Klient má obavy o to, jak celá reklamace proběhne.

intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací

možnosti řešení

S klientem byla podrobně probrána celá situace a byla mu vysvětlena jeho práva a povinnosti. Zbraň podléhá smluvní záruce a do 6 měsíců odpovědnosti za vady. Vada, která se projeví v této době, se považuje za existující v době převzetí. Odpovědnost se nevztahuje na opotřebení a vady, na něž byl kupující upozorněn.

Co se týče lhůty, zákon o ochraně spotřebitele upravuje lhůtu 30 dnů na vyřízení reklamace, pokud se prodávající s kupujícím nedomluví jinak. V tomto případě záleží na tom, jak probíhala komunikace mezi prodávajícím a klientem a zda byl klient na prodloužení lhůty upozorněn.

V případě podstatného porušení smlouvy má klient právo na odstoupení od smlouvy, případně jinou volbu řešení situace. Tuto volbu musí prodávajícímu sdělit při uplatnění odpovědnosti za vady, jinak se porušení smlouvy bere jako nepodstatné. Klient by měl poté právo na odstoupení od smlouvy pouze pokud by prodejce vadu neodstranil v přiměřené lhůtě nebo to odmítl – záleží tedy na tom, jak se bude situace dále vyvíjet

prognóza:

S ohledem na to, že prodejce od počátku reklamace komunikuje a je poměrně vstřícný, dá se předpokládat, že reklamace proběhne v pořádku. Jediné riziko je v prodloužení času na odstranění vady.

zpětná vazba:

Klient byl po konzultaci uklidněn a znal svá práva a povinnosti.

citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

Kazuistika č. 2 (projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2016)

Klíčová slova:

spotřebitelský úvěr, notářský zápis, lichva

Výchozí situace:

Klientka /75 let/ se dostavila do občanské poradny s dotazem ohledně uzavření spotřebitelského úvěru.

Popis problému-zakázka:

Klientka sdělila, že ji doma kontaktoval zástupce úvěrové společnosti s nabídkou výhodné půjčky-úvěru.

Klientka peníze potřebovala na nezbytné úpravy v bytě a část peněz chtěla darovat dospělým dětem a jejich rodinám jako vánoční dárek. Půjčila si proto 150 000 Kč.

Zástupce společnosti ji vysvětlil, že půjčku musí podepsat u nich v kanceláři, kde bude přítomen i notář, tudíž se nemusí obávat žádného podvodu. Zástupce ji odvezl autem mimo bydliště /klientka sdělila, že neví, kam jeli/. V kanceláři kromě půjčky podepsala notářský zápis. Když se klientka ptala, k čemu je to nutné, bylo jí sděleno, že bez toho nelze půjčku vyřídit. Klientka tento dokument proto podepsala, aniž by si smlouvu podrobněji přečetla. Po půl roce se ale dostala do prodlení se splácením. Když se pokoušela dohodnout na odkladu splátky, obdržela místo toho dopis o zesplatnění celého úvěru, naúčtování vysokých sankcí, smluvních pokut. Klientka uvedla, že ji bylo ze strany úvěrové společnosti vyhrožováno, že pokud vše do 2 měsíců nezaplatí, tak přijde o byt. Zástupce společnosti začal jednat a do bytu klientky pozval zástupce realitní kanceláře ohledně prodeje bytu.

Klientka uvedla, že se psychicky zhroutila a obrátila se na dceru, které vše vysvětlila. S dcerou se pak dostavila do občanské poradny. Po prostudování smlouvy o spotřebitelském úvěru a konzultace s právníkem bylo zjištěno, že skutečně podmínky byly pro spotřebitele nastaveny velmi nevýhodně. Klientce společně s dcerou bylo vysvětleno, že mají možnost obrany u soudu /jednoznačně nevýhodná smlouva pro spotřebitele, výše úroků a smluvní pokuty na hranici lichvy/, a podání trestního oznámení. Psychický nátlak na klientku ze strany úvěrové společnosti byl poměrně intenzivní, proto si dcera u ČS vzala půjčku a úvěrové společnosti zaplatila zbytek dlužné částky, celkem ve výši 780 000 Kč. Úvěrová společnost tak získala za půjčku ve výši 150 000 Kč zpětně částku ve výši 780 000 Kč; hodnota bytu, ve kterém klientka bydlí je ve výši 1,4 mil. Kč.

Možnosti řešení:

Klientce vysvětleno, že je možné obrany u soudu a podání trestního oznámení na P ČR.

Klientce také vysvětleno, že by bylo vhodné, aby se při soudním jednání nechala zastupovat advokátem, protože je pravděpodobné, že i úvěrovou společnost bude při soudních jednáních zastupovat právník. Situace se jeví jako složitá, protože není možné předvídat, jak by soud rozhodl. Pravděpodobně by právní zastoupení klientku ještě dále finančně zatížilo. Klientka také během konzultace dceři slíbila, že ji za tuto pomoc daruje nemovitost. Klientce byla vysvětlena možnost nechat si zřídit v bytě služebnost – věcné břemeno.

Prognóza:

Problematika, se kterou se klientka na občanskou poradnu obrátila, je poměrně složitá, protože žádné řešení se nejeví jako optimální.

Zpětná vazba:

Klientka během konzultace několikrát poděkovala za psychickou podporu. Dcera klientky návštěvu v občanské poradně hodnotila pozitivně.

Dcera klientky požádala o osobní konzultaci v poradně při sepisování darovací smlouvy.

Citované zdroje:

Občanský zákoník, konzultace s právníkem, zákon o spotřebitelských úvěrech.

Kazuistika č. 3 (projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2016)

klíčová slova:

spotřebitelská smlouva, odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta, žaloba na bezdůvodné obohacení a na náhradu škody

popis problému – zakázka

Klient podepsal na jaře smlouvu na rekonstrukci střechy a složil zálohu ve výši 57 000,-. Na smlouvě není uveden termín zahájení práce a ukončení práce. Klient se tohoto termínu na smlouvě dožadoval, ale bylo mu řečeno, že to není možné vzhledem k nejisté dodací lhůtě materiálu. Až na konci léta firma sundala ze střechy krytinu a klient do té doby uhradil další zálohy v hotovosti na 80 000,- Kč a kolem 8 000,- Kč. Firma na pracích nepokračuje a s klientem nekomunikuje, a pokud ano, tak je zástupcem firmy klientovi i vyhrožováno. Klient má na střeše plachtu, ale při dešti dochází k poškození domu. Ve smlouvě je uvedeno, že v případě odstoupení od smlouvy ze strany objednatele propadá záloha a objednatel bude platit pokutu. Klient se obává od smlouvy odstoupit a zadat zakázku jiné firmě. Klient má za daných okolností pochybnosti o platnosti uzavřené smlouvy.

intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací

možnosti řešení

Celá situace byla s klientem podrobně probrána. Platnost smlouvy byla konzultována se spolupracujícím právníkem a smlouva je platná, jinak to je ohledně sankce za odstoupení od smlouvy ze strany objednatele. V tomto bodě je smlouva na základě § 433 a § 2051 zákona č. 89/2012Sb. občanský zákoník, neúčinná:

§ 433: (1) Kdo jako podnikatel vystupuje vůči dalším osobám v hospodářském styku, nesmí svou kvalitu odborníka ani své hospodářské postavení zneužít k vytváření nebo k využití závislosti slabší strany a k dosažení zřejmé a nedůvodné nerovnováhy ve vzájemných právech a povinnostech stran.

(2) Má se za to, že slabší stranou je vždy osoba, která vůči podnikateli v hospodářském styku vystupuje mimo souvislost s vlastním podnikáním.

§ 2051: Nepřiměřeně vysokou smluvní pokutu může soud na návrh dlužníka snížit s přihlédnutím k hodnotě a významu zajišťované povinnosti až do výše škody vzniklé do doby rozhodnutí porušením té povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta. K náhradě škody, vznikne-li na ni později právo, je poškozený oprávněn do výše smluvní pokuty.

V dané situaci má klient možnost zaslat doporučenou poštou firmě výzvu, aby firma neprodleně sdělila termín dokončení rekonstrukce a případně i opravy či náhrady vzniklé škody s tím, že jinak klient od smlouvy odstoupí a obrátí se s řešením celé věci na soud. Takto bude v případě podání žaloby tuto výzvu považovat za předžalobní. Pokud by firma nereagovala ke klientově spokojenosti, může podat žalobu na vrácení bezdůvodného obohacení a na náhradu škody (vzniklé zatékáním do domu). Klientovi byl nabídnut vzor takové žaloby a klient byl informován o soudních poplatcích. Klient má možnost celou věc řešit sám, nebo se obrátit na advokáta. V některých případech pomůže, když dopis s předžalobní výzvou zašle již advokát. V případě žaloby na náhradu vzniklé škody je vhodné tuto žalobu podpořit znaleckým posudkem o vzniklé škodě.

prognóza:

Pokud firma nesplní své závazky ke spokojenosti klienta a nenahradí vzniklou škodu, klient se může obrátit s celou věcí na soud s tím, že vzhledem k celé věci má značnou pravděpodobnost k dosažení rozsudku v jeho prospěch.

zpětná vazba

Klient byl celou situací značně znepokojen a znejistěn. Klient si nebyl jistý tím, co vše může firma po něm v případě odstoupení požadovat a jak má dále postupovat. V průběhu konzultace se klient uklidnil, když se podařilo situaci zmapovat a zjistit jaký je možný další postup. Klient byl na konci konzultace odhodlaný v případě, že firma nebude dále postupovat k jeho spokojenosti, obrátit se na soud.

citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník