

**Monitoring spotřebitelské problematiky za rok 2010**

**Obsah:**

Obsah: .....	1
1. Úvod.....	2
2. Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za rok 2010.....	3
3. Vybrané kazuistiky z oblasti spotřebitelství .....	4
Kazuistika č. 1.....	4
Kazuistika č. 2.....	5
Kazuistika č. 3.....	6
Kazuistika č. 4.....	7
Kazuistika č. 5.....	8
Kazuistika č. 6.....	9
Kazuistika č. 7.....	10
Kazuistika č. 8.....	11
Kazuistika č. 9.....	13
Kazuistika č. 10.....	14
Kazuistika č. 11.....	15
Kazuistika č. 12.....	16
Kazuistika č. 13.....	17
Kazuistika č. 14.....	18
Kazuistika č. 15.....	19
Kazuistika č. 16.....	20
Kazuistika č. 17.....	21
Kazuistika č. 18.....	22
Kazuistika č. 19.....	24
Kazuistika č. 20.....	25
Seznam tabulek a grafů.....	26

## 1. Úvod

Monitoring spotřebitelské problematiky mapuje sociálně-právní problémy lidí v oblasti spotřebitelství. Konkrétně jde o problémy klientů (nebo uživatelů služeb) členských občanských poraden AOP. Monitoring byl uskutečněn díky projektu **Spotřebitelské poradenství** podpořeném v roce 2010 Ministerstvem průmyslu a obchodu. Monitoring vychází ze zajištění odborného sociálního poradenství v následujících tématech (dle členění klasifikace informačního systému Asociace občanských poraden):

<b>• Ochrana spotřebitele</b>
- Smluvní vztahy
- Vymáhání práv spotřebitele
- Ostatní

Tabulka 1 – Sledovaná témata oblasti spotřebitelství

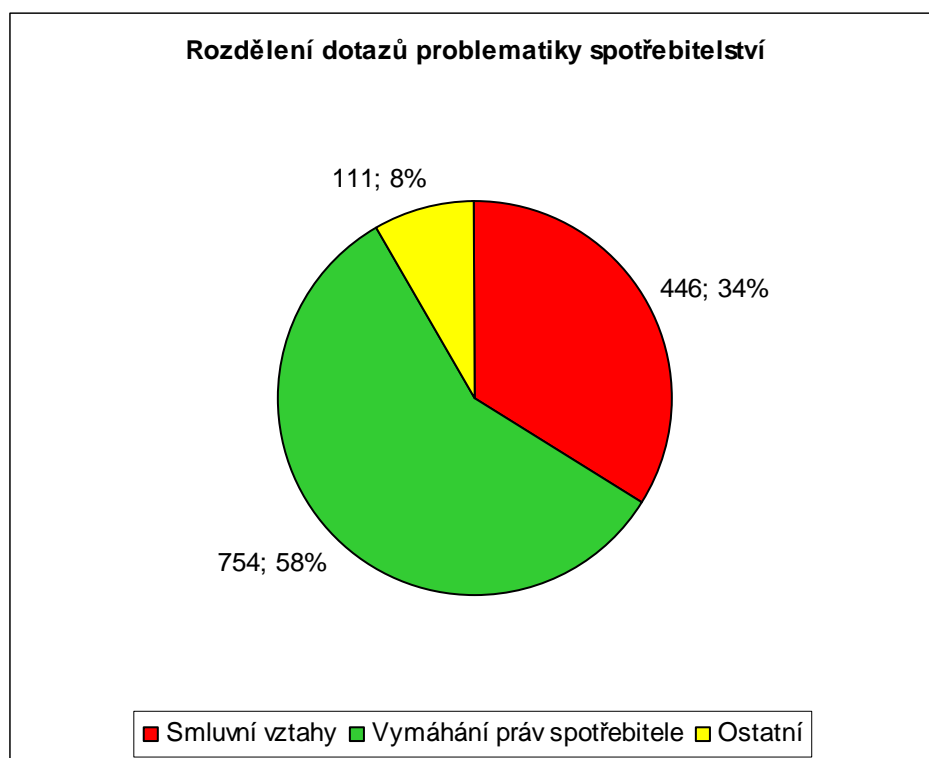
## 2. Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za rok 2010

	1. čtvrtletí 2010	2. čtvrtletí 2010	3. čtvrtletí 2010	4. čtvrtletí 2010	Celkem
<b>Ochrana spotřebitele – celkem</b>	<b>433</b>	<b>475</b>	<b>542</b>	<b>542</b>	<b>1853</b>
Smluvní vztahy	145	164	193	193	<b>639</b>
Vymáhání práv spotřebitele	245	275	234	277	<b>1031</b>
Ostatní	43	36	32	<b>72</b>	<b>183</b>

Tabulka 2 – Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za období 1.1. – 31.12. 2010

Jak lze vyčíst z výše uvedené tabulky, v roce 2010 občanské poradny zaznamenaly celkem 1853 dotazů týkajících se spotřebitelství. Nejčastěji se lidé dotazovali na problematiku vymáhání práv spotřebitele, celkem v 1031 případech.

Bližší procentuální rozložení dotazů v oblasti spotřebitelství podává graf 1.



Graf 1 – Rozdělení dotazů problematiky spotřebitelství za období 1.1. – 31.12.2010

Graf uvádí počty dotazů jednotlivých témat spotřebitelství. Je patrné, že nejvíce dotazů – 58% se týká vymáhání práv spotřebitele, s dotazy týkajícími se smluvních vztahů se na poradny obrátili občané celkem ve 34%.

### **3. Vybrané kazuistiky z oblasti spotřebitelství** (zpracované občanskými poradnami)

#### ***Kasuistika č. 1***

Klientka již po čtvrté reklamovala koupený mobilní telefon. Na základě prvních třech reklamací byla provedena oprava stejné závady s tím, že na poslední čtvrtou reklamaci odpověděl prodejce, že nefunkčnost telefonu byla způsobena jeho pádem na zem. Klientka na základě tohoto vyjádření odmítla telefon převzít.

Klientka by od nás chtěla vědět, jak se může proti zamítavému reklamačnímu stanovisku bránit.

Poradce informoval klientku o tom, že pokud se vada na výrobku objeví po dvou předchozích opravách, má se za to, že se jedná o vadu neodstranitelnou, kdy má klientka právo na výměnu telefonu za nový nebo právo od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz. Pro případ, že by klientka neuspěla na základě osobního ani písemného kontaktování prodejce, poradce ji seznámil s možností domáhat se vrácení peněz soudní cestou, k čemuž je vhodné nechat si vypracovat znalecký posudek, případně se obrátit na ČOI a s její spoluprací řešit spor mimosoudní cestou. Za tímto účelem poradce klientce poskytl kontakt na ČOI Inspektorát pro JMK a Zlínský kraj a Asociaci soudních znalců a odhadců. Na závěr byla klientka upozorněna, že má právo na úhradu všech nutných výdajů, které jí vznikly v souvislosti s reklamací a vymáháním svých práv u soudu. Klientka ukončila konzultaci s tím, že se nyní pokusí znovu obrátit na prodávajícího s odkazem na svá zákonná práva a podle jeho reakce uvidí, co dál.

## **Kasuistika č. 2**

Klientka navštívila s přítelem předváděcí akci v sále brněnského hotelu. Na začátku vyplnila své osobní údaje. Začalo se natáčet na kameru a účastníci v sále byli upozorněni, že se mají tvářit šťastně. Poté bylo vylosováno číslo vstupenky jejího přítele, ona šla na pódium. "Vyhrála" slevu na parní čističe z 90 tisíc na 30 tisíc. Klientka jim sdělila, že o parní čističe nemá zájem a byla atakována odpověďmi, že přeci vyhrála, pokud si to nekoupí, oni přijdou o zisk ze zákazníka atd. Pokud čistič nechce, musí zaplatit alespoň 20 tisíc, aby jim uhradila tyto náklady. Klientka po ustavičném nátlaku polevila a podepsala kupní smlouvu na parní čistič a nějakou další sadu v ceně 30 000 Kč. Vzhledem k tomu, že neměla peníze, prodejci jí neváhali dovézt na místo bydliště, kde jim odevzdala v hotovosti 3 tisíce a podepsala smlouvu o úvěru u Home Credit, prostřednictvím kterého je hrazena kupní cena zboží. Klientka po týdnu od podpisu smlouvy odstoupila od kupní smlouvy s tím, že má společnost učinit vše potřebné, aby byl zrušen úvěr, ale nikdo ji prozatím neodpověděl. Klientka nemá peníze na splácení úvěru a bojí se, že když nezaplatí, budou požadovat ještě sankce a úroky. Klientka má z celé záležitosti psychické problémy, navíc jí doma podle jejich slov nyní všichni nadávají. Už kvůli celkovému psychickému stavu navštívila psychiatra.

Klientka by od nás chtěla vědět, zda je nutné úvěr zaplatit a popř. jak získat zpět 3 tisíce.

Poradce poskytl klientce emoční podporu a podpořil ji. Nejprve poradce ověřil, že klientka odstoupila od kupní smlouvy řádně a včas. V podmínkách úvěrové smlouvy stojí, že klientka může od této smlouvy odstoupit, nedošlo-li prozatím k plnění peněz Home Creditu na účet společnosti. Poradce se proto s klientkou domluvil, že si na Home Credit zavolá a zeptá se jich, zda již došlo k převodu peněz. O dalších detailech postupu pohovoří poradce s klientkou příště.

V příští návštěvě klientka sdělila poradci, že Home Credit nakonec navštívila osobně a zjistila, že peníze byly na účet společnosti již zaslány.

Klientka chce vědět, zda je nutné úvěr zaplatit a popř. jak získat zpět 3 tisíce. I když klientka odstoupila pouze od kupní smlouvy, podle jednoho z právních výkladů by spolu s odstoupením od kupní smlouvy měla automaticky zaniknout i smlouva o úvěru, neboť byla sjednána za účelem úhrady kupní ceny zboží (jedná se tedy o smlouvu závislou na smlouvě kupní - dle obchodního zákoníku). Klientka má nyní možnost kontaktovat Home Credit s tím, že požaduje zrušení úvěrové smlouvy s odvoláním na zánik smlouvy kupní.

Dále poradce hovořil s klientkou o rizicích, která by nastala v případě, že by její žádost zamítli – zejména v souvislosti s rozhodčím řízením (proti rozhodčímu nálezu není možné odvolání, klientka by se mohla bránit pouze případnou žalobou na jeho zrušení u soudu) a následným vymáháním pohledávky exekučně, čímž by enormně narostly náklady a celková výše dluhu. Další možností je, že klientka splatí úvěr předčasně, což je dle smlouvy možné se sankcí 5 % z kupní ceny za každý nezaplacený měsíc. Klientka také může napsat doporučený dopis společnosti, která jí prodala parní čistič, a žádat vrácení třech tisíc, v opačném případě se může obrátit na soud. Klientka se rozhodla toto učinit, stejně jako písemně požádat Home Credit o zrušení úvěrové smlouvy. Klientka si není jistá argumentací, proto navštíví ještě Sdružení obrany spotřebitelů, na které jí dal poradce kontakt. Poradce klientku také informoval o možnosti si na postup dané společnosti stěžovat u ČOI, což klientka učiní, neboť nechce, aby se dalším lidem stalo totéž.

## **Kasuistika č. 3**

### **Klíčová slova:**

reklamace, sleva z kupní ceny, odstoupení od kupní smlouvy, znalecký posudek

### **Výchozí situace:**

Uživatel služby (dále jen US) je muž, 30 let, do Občanské poradny v Děčíně přišel na konzultaci osobně v srpnu 2010. Celkem proběhla 1 konzultace.

US si zakoupil prostřednictvím bazaru ojetý vůz. Po týdenním užívání vozu se ukázalo, že ve voze nefunguje klimatizace. US nechal vůz prohlédnout v servisu a bylo mu sděleno, že klimatizace je poškozená a že již musela být v tomto stavu při prodeji. V záznamu o technickém stavu vozidla je výčet závad, se kterými byl US seznámen, ale rozbitá klimatizace ve výčtu závad není. Při předvádění vozu zapnul sice prodejce auta klimatizaci, ale asi na jednu minutu, z čehož nešlo v tu chvíli zjistit v jakém stavu toto vybavení vozu je.

US závadu u prodejce reklamoval, ale bylo mu sděleno, že v záznamu o technickém stavu vozidla je uvedeno, že se jedná o vůz, který je hodnocen body 2 - 3, a že věděl, že si kupuje vůz, který byl poškozen, a že není možné reklamovat věc, která odpovídá opotřebením.

Dle záznamu z provedené servisní kontroly je uvedeno, v jakém stavu se klimatizace a její součásti nachází, dle tohoto protokolu nejde o běžné opotřebením. US je s vozem jinak spokojen, ale za opravu klimatizace by musel vynaložit asi 16 tis. korun. US již nyní do auta investoval asi 8 000 Kč za odstranění závad, o kterých věděl.

### **1) Popis problému, zakázka:**

US se ptá, jestli má právo na snížení kupní ceny vozu a vrácení částky, kterou bude muset vynaložit za opravu klimatizace.

Intervence :

US by mohl od kupní smlouvy odstoupit (viz občans. zákoník) z důvodu, že auto vykazuje vady, na které nebyl upozorněn, ale v tom případě by si strany museli vrátit vzájemné plnění.

US jsme sdělili, že pokud prodejce neuznal reklamaci, mohl by se US bránit u soudu.

Pokud by US chtěl získat slevu z kupní ceny vozu ve výši zaplacené opravy, v případě, že se nemůže s prodejcem vozu dohodnout, nezbývalo by mu než se obrátit na příslušný soud, který by mohl nařídit prodejci slevu z kupní ceny, ale US by musel soudu sdělit, jaká výše slevy by měla být poskytnuta. Soud by pravděpodobně požadoval, aby výše slevy byla doložena znaleckým posudkem, tento posudek musí být vypracovaný znalcem. Pokud se jedná o ojetý vůz, znalec by musel ohodnotit hodnotu poškozené součástky v době pořízení vozu, tzn. jakou měla hodnotu od původní ceny za dobu užívání.

Výsledek soudního sporu o výši slevy z kupní ceny vozu je však velmi nejistý, a mohl by být pro US nákladný, US by si musel zaplatit náklady soudního řízení a znalecké posudky.

### **Možnosti řešení:**

US odstoupí od kupní smlouvy z důvodu, že auto vykazuje vady, na které nebyl upozorněn, ale v tomto případě si strany vrátí vzájemné plnění.

Pokud se US s prodejcem vozu jinak nedohodne, může se US s prodejcem vozu soudit o slevu z kupní ceny vozu ve výši zaplacené opravy klimatizace.

### **Zpětná vazba:**

US nám sdělil, že se soudit nechce, že zváží možnost odstoupení od kupní smlouvy.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

Konzultace s externím poradcem – právníkem, ASPI

## **Kasuistika č. 4**

### **Klíčová slova:**

objednávka, osoba oprávněná jednat za firmu, smlouva o dílo

### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby (dále jen US) je žena, 51 let, do Občanské poradny v Děčíně přišla na konzultaci osobně v únoru 2010. Proběhla 1 konzultace.

US uzavřela objednávku s firmou na výrobu nábytku na zakázku. Tuto objednávku uzavřela v kamenném obchodě - v provozovně firmy. Jednal s ní, jak jí bylo prodavačkami sděleno "externí pracovník", nikoliv zaměstnanec ani pracovník v jiném prac.vztahu, ten i objednávku stvrdil svým podpisem. V obchodě však vystupoval, jako zaměstnanec firmy a osoba oprávněná za firmu jednat a objednávky uzavírat. Na tuto osobu dokonce US odkázaly pracovnice - prodavačky nábytku firmy. Objednávka byla uzavřena na hlavičkovém papíře firmy. Externí pracovník na objednávku uvedl číslo svého bankovního účtu pro zaslání zálohy, jak zjistila později. US tak byla uvedena v omyl, že jedná s kompetentní osobou. Tuto firmu si zvolila pro její dobré jméno a 12leté působení na trhu s prodejem a výrobou nábytku. US uhradila zálohu na účet uvedený v písemné objednávce na zhotovení kuchyně, komody a skříně. Dílo bylo dle objednávky zhotoveno, ale trpělo vadami. Předáno bylo na základě předávacího protokolu, který byl stvrzen pracovníky firmy. V něm byly vytčeny i vady díla. US doplatila zbytek sjednané ceny za dílo v hotovosti. Nyní firma US vyzývá, aby uhradila částku 30 tis.Kč, neboť jim tuto částku "externí živnostník" neuhradil.

### **1) Popis problému, zakázka:**

US se ptá, jak nyní může postupovat, nechce podávat ani trestní oznámení, jak jí poradila firma, ani se dlouhodobě soudit. Nechce ani od smlouvy odstoupit. Chce docílit toho, aby jí bylo dílo předáno bez vad a odmítá hradit doplatek ceny, který nevznikl jejím zaviněním.

### **Intervence :**

US jsme sdělili, že může napsat firmě dopis, kde firmě sdělí, že uzavřela s firmou ústní smlouvu o provedení díla, které firma zhotovila a předala jí, a to vše na základě protokolu (objednávky) uzavřeného s osobou, která ve firmě sice možná nepracuje, ale prokazatelně působí na základě jiného (třeba ústního) smluvního vztahu - viz účetnictví firmy, protokoly apod.

US jako spotřebitel nemůže nést odpovědnost za nevyjasněné vztahy pracovníků a partnerů firmy. V dopise může uvést, že odmítá hradit další částku za provedené dílo a že žádá o předání bezvadného díla. V opačném případě se obrátí s podnětem na ČOI.

US jsme dále sdělili, že danou věc může ještě řešit s ČOI nebo se SOS. V OP může obdržet kontakty na dané instituce. US může navštívit dané instituce osobně, anebo může dát písemný podnět k šetření. ČOI dohlíží na kvalitu služeb a poctivost podnikání, SOS brání práva spotřebitelů.

US s tímto řešením souhlasila, dopis si doma sepíše a doporučeně odešle na adresu sídla firmy.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

ASPI – Občanský zákoník



## **Kasuistika č. 5**

### **Klíčová slova:**

délka reklamace, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby ( dále jen US ) je žena, kolem 35 let, do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišli na konzultaci osobně v září 2010. Celkem proběhla 1 konzultace.

US koupila před necelým rokem myčku na nádobí. Po 7 měsících praskl výsuv, který drží koš s nádobím. Uživatelka výsuv reklamovala. Nyní se objevila stejná závada už po třetí. Prodávající je laxní, opravář přišel po 14 dnech. Uživatelka musí nyní čekat na výměnu nového výsuvu další tři týdny. Prodávající tvrdí uživatele, že peníze dostane zpátky jedině jestli praskne výsuv po čtvrté.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Mám nárok na vrácení peněz nebo musím čekat na čtvrtou závadu?

Intervence :

US má nárok na výměnu věci za novou nebo na odstoupení od smlouvy, pokud se objeví třikrát stejná závada nebo čtyři různé závady. Jedná se o § 622, Občanského zákoníku.

US se také může obrátit na Českou obchodní inspekci v případě, že nebude prodávající chtít vrátit.

### **2) Popis problému, zakázka:**

Jak dlouho musím čekat na opravu?

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Lhůta se počítá ode dne následujícího po nahlášení, skutečnost, že mechanik přijel až za 14 dnů je jeho problém. Jedná se o § 19, zákona o ochraně spotřebitele.

Po uplynutí 30 dní má US stejná práva jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. US tedy může výměnu věci nebo odstoupit od kupní smlouvy, jedná se o pět o §622, občanského zákoníku.

### **Možnosti řešení:**

US může žádat výměnu myčky za novou nebo od kupní smlouvy ustoupit a žádat vrácení peněz. Pokud nebude prodávající uživatele vyhovět může uživatelka podat podnět k České obchodní inspekci.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

ASPI – Občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele

Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci

## **Kasuistika č. 6**

### **Klíčová slova:**

Záruční lhůta

### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby ( dále jen US ) je žena, 45 let, do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišla na konzultaci osobně v červenci 2010, donesla písemné podklady. Celkem proběhly 2 konzultace.

US si před rokem koupila nízké zimní boty s kožešinovou vložkou. Jelikož uživatelka byla dlouhodobě nemocná nemohla boty v zimě nosit, měla jich jen párkrát. Kůže na povrchů bot popraskala a odloupla se, dále praskla podrážka u paty. Uživatelka šla boty reklamovat. Bylo jí ovšem v obchodě řečeno, že se jedná o vysoce módní obuv a boty se nemají nosit do mokrého počasí. Také jí sdělili, že záruka může být kratší než je dva roky. Prodávačka boty převzala a poslala je k posouzení, zda má uživatelka nárok na vrácení peněz, jelikož se jedná o vysoce módní obuv.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Co mám udělat, pokud mi nebudou chtít reklamaci uznat?

### **Intervence :**

US může sama kontaktovat soudního znalce. Dohodnout s ním prohlídku bot a nechat si závadu potvrdit znaleckým posudkem. Znalce bude muset nejprve uhradit US. Pokud ovšem vyzní v prospěch US, může jeho proplacení požadovat od prodejce na základě § 598, Občanského zákoníku. Se znaleckým posudkem má US šanci na úspěch. Naopak prodávající riskuje, že místo pouhé částky za zboží bude muset platit třeba i podstatně více. Doporučuji proto s tímto záměrem i jeho důsledky seznámit prodejce předem, možná se s prodávajícím dohodne.

Seznam znalců najde US na [www.justice.cz](http://www.justice.cz) nebo u kteréhokoliv soudu.

US se také může obrátit na Českou obchodní inspekci a podat na postup obchodu stížnost. Záruční doba je vždy dva roky a nelze ji v žádném případě zkrátit. Na reklamaci není nárok pouze v případě opotřebení.

### **Možnosti řešení:**

Kontaktovali jsme s US Českou obchodní inspekci a uživatelka zjistila jakým způsobem bude inspekce postupovat. US sdělila svůj postup v obchodě.

**Zpětná vazba:** US byla reklamace uznána a uživatelce byli vráceny peníze.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

ASPI – Občanský zákoník

Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci

## **Kasuistika č. 7**

### **Klíčová slova:**

Reklamacie křesla, výměna věci, neodstranitelná vada,

### **Výchozí situace:**

Uživatel služby (dále jen US) je žena kolem 36 let, do Občanské poradny Havlíčkův Brod přišla na konzultaci osobně v červenci 2010. Proběhla jedna konzultace.

US reklamovala cca před měsícem kancelářské křeslo v Baumaxu, které zakoupila před 1,5 rokem. Nejdříve jí pracovník sdělil, že jí nevymění kus za kus, tak jak to dělali dříve, ale že vadný píst bude opraven. Sepsali protokol, s tím, že se do 30 dní telefonicky sami ozvou, kdy si může opravené křeslo vyzvednout. Přesně po 30 dnech jí z obchodu zavolali, že křeslo nelze opravit a že si může nakonec přeci jen přijet pro vyměněný kus. US tam tedy byla a krabici s novým křeslem si odvezla domů. Když krabici rozbalila, zjistila, že spodní kříž je na jedné straně zrezlý.

### **1) Popis problému, zakázka:**

US nyní neví co má dělat, zda má nárok na to, aby dostala jiné křeslo nebo už se s tím nedá nic dělat, když si křeslo včera převzala a nekontrolovala přímo v prodejně.

### **Intervence:**

Pokud se jednalo o neodstranitelnou vadu má US nárok na vrácení peněz nebo na výměnu křesla. Pokud došlo k výměně, měla by dostat křeslo bez vad. Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. US může jít znovu do prodejny a žádat prodávajícího řádnou výměnu věci, tedy křesla bez vady.

### **Prognóza:**

US půjde do obchodu, požádá o výměnu křesla, za křeslo bez vady. Prodejce věc vymění, možná si znovu vezme 30 dní na novou reklamaci.

### **Zpětná vazba:**

US podala zpětnou vazbu, ještě tentýž den volala, že odvezla křeslo znovu do prodejny a žádala výměnu. Prodávající jí vyhověl, vyměnil jí celý spodní kříž hned na místě.

**Použitá literatura:** ID ochrana spotřebitele, Občanský zákoník

## **Kasuistika č. 8**

### **Klíčová slova:**

Smlouva na paušální tarif k mobilnímu telefonu, doba určitá, ukončení smlouvy, smluvní pokuta, záloha na pokutu, přeplatek

### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby (dále jen US) je žena kolem 65 let, do Občanské poradny Havlíčkův Brod přišla osobně v listopadu 2010. Proběhly dvě konzultace.

US v dubnu letošního roku uzavřela smlouvu o poskytování služeb v tarifu O2 Neon Senior, na dobu určitou – na 24 měsíců. Po několika měsících oznámila firmě na bezplatné telefonní lince, že chce smlouvu ukončit. Firma jí poslala složenku na zaplacení zálohy na smluvní pokutu (2.850,- Kč) za porušení podle článku ve všeobecných smluvních podmínkách. Ty US nemá, nikdy je nečetla. Částku však zaplatila, později jí přišlo vyúčtování smluvní pokuty – ta byla stanovena na 2.700,- Kč. US tedy vznikl přeplatek, který chtěla vrátit. Pracovník firmy jí však řekl, že jí je vrátit nemohou, ale nijak jí to nevysvětlil. US chce částku vrátit, protože nevidí důvod, proč by jim relativně nízkou částku měla nechat. Písemné ukončení smlouvy nemá, z písemností, které přinesla do poradny, není jasné, jestli k ukončení smlouvy skutečně došlo – není jasné za co byla naúčtována pokuta. Některé písemnosti US již nemá, má jen prázdné obálky. US je psychicky nemocná, je ze situace velmi rozrušená, neví, jak postupovat. Nemá už ani číslo, ze kterého volala, SIM kartu vrátila v prodejně, nenechala si vystavit žádný doklad, v rozrušení jim ji tam hodila na pult a odešla.

Na druhou konzultaci přišla US s tím, že si v prodejně vyžádala všeobecné obchodní podmínky, ptala se i na to, jestli jí mohou zjistit, jestli jí byla smlouva ukončena. US však přišla, protože jí ten den ráno přišla další faktura od firmy s další částkou na zaplacení (jde o 98,- Kč). US myslí, že když smlouvu neukončila písemně, bude si firma i nadále účtovat co bude chtít, i když ona již nemůže telefonovat, protože číslo vrátila, chce tedy písemně ukončit smlouvu.

### **Popis problému, zakázka:**

- 1) US neví, jak dosáhnout toho, aby jí vrátili přeplatek ve výši 150,- Kč.

### **Intervence:**

US bylo vysvětleno, že z písemností, které přinesla, není zřejmé, jestli skutečně došlo k ukončení smlouvy a o jakou smluvní pokutu jde – jestli je to pokuta za předčasné ukončení smlouvy. US tedy bylo doporučeno v prodejně požádat o všeobecné obchodní podmínky, pročíst si je, pak přijít do poradny znovu, protože je potřeba nejprve zjistit, zda byla smlouva vůbec ukončena, až pak lze posoudit jestli přeplatek skutečně vznikl. Mohl být např. použit na zaplacení nějaké nedoplatené částky. Zatím by US měla zkusit v prodejně zjistit, jestli již smlouva nebyla ukončena. Pokud ne, na příští konzultaci by pak poradce s US sepsali výpověď této smlouvy a budeme řešit jak je to s přeplatkem.

### **Zpětná vazba:**

US přišla z prodejny s tím, že jí dali všeobecné obchodní podmínky. Zjistili jí i to, že její telefonní číslo je neaktivní, bylo ukončeno k 1. 11. 2010, dali jí o tom písemné potvrzení. US byla velmi spokojena že se to vysvětlilo, protože měla strach, že smlouva není ukončena.

**Popis problému, zakázka:**

- 2) na druhé konzultaci US chtěla sepsat písemnou výpověď smlouvy, protože jí přišla nová faktura na zaplacení. Je jí již jedno, jestli dostane zpět přeplatek, ale chce smlouvu hlavně ukončit.

**Intervence:**

US bylo vysvětleno, že by smlouvu podle potvrzení z prodejny měla mít ukončenou k 1. 11. 2010, jelikož je však faktura za období 16. října až 15 listopadu, zavolal poradce do firmy a zjistil, že jde o poměrnou částku paušálu do posledního října. Poradce zjišťoval možnost uhradit tuto částku z přeplatku, který klientce pravděpodobně vznikl, pracovník ověřil, jak to s přeplatkem je – k přeplatku došlo, byl však k 15. listopadu 2010 vrácen US na účet. Pracovník potvrdil, že smlouva je k 1. 11. 2010 ukončena, na telefonickou žádost však nejsou schopni zaslat písemné potvrzení o ukončení smlouvy, to lze na e-mailovou žádost nebo klasickou písemnou žádost. S US tedy byla sepsána žádost o zaslání písemného potvrzení o ukončení smlouvy, kterou si zašle doporučeným dopisem do firmy, následně by jí měli zaslat potvrzení. US bylo vysvětleno, že přeplatek jí firma vrátila na účet před několik dny a musí tedy poslední fakturu jít zaplatit.

**Zpětná vazba:**

US měla radost, že se to takto vysvětlilo, částku půjde hned zaplatit. Do budoucna již bude opět telefonovat pouze přes dobíjení pomocí kuponu, žádnou smlouvu už nechce.

**Prognóza:**

Firma snad na základě písemné žádosti US zašle písemné potvrzení o ukončení smlouvy, neměla by již přijít žádná faktura k zaplacení.

**Použitá literatura:**

Občanský zákoník

## **Kasuistika č. 9**

### **Klíčová slova:**

neodstranitelná vada, reklamace, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

Klient je muž. Kontakt na poradnu našel na internetu. Domluvil si telefonicky osobní konzultaci.

### **Popis problému, zakázka:**

Klient si koupil v jedné společnosti televizor. Ten musel po třech měsících reklamovat. Udělal to přes autorizovaný servis. Odtud dostal doklad o tom, že přístroj je neopravitelný a že se má dostavit do prodejny na vyřízení reklamace. Tam nastaly problémy. Zástupce společnosti jim odmítl vrátit peníze za vadný televizor s tím, že ve skladu mají stejný a že jim ho tedy vymění.

### **Intervence:**

Klientovi bylo vysvětleno, že má dvě možnosti. Pokud je na výrobku neodstranitelnou vadu může požadovat výměnu přístroje nebo odstoupení od smlouvy společně s vrácením vydané peněžní částky. V případě dalších problémů s prodejcem byl klientovi také předán kontakt na českou obchodní inspekci.

### **Další možnosti**

Podle OZ § 622 odst.2 – jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Brání-li neodstranitelná vada užívání věci jako věci bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo právo na odstoupení od smlouvy. Právo volby je na zákazníkovi. Protože má klient doklad o tom, že se jedná o vadu neodstranitelnou má i právo zvolit si zda chce od smlouvy odstoupit a prodejce je povinen mu vrátit plnou kupní cenu.

**Zpětná vazba:** není

### **Citované zdroje:**

- Občanský zákoník
- Odkaz na českou obchodní inspekci
- Brožura sdružení pro ochranu spotřebitele

## **Kasuistika č. 10**

### **Klíčová slova:**

vrácení zboží, odstoupení od smlouvy

### **Výchozí situace:**

Klientce je 45 let. Kontakt získala na úřadě. Domluvila si telefonicky osobní konzultaci.

### **Popis problému, zakázka:**

Klientčin manžel koupil v autobazaru letní pneumatiky na svůj vůz. Prodávajícímu uvedl značku vozu a rok výroby. Když je chtěl doma namontovat, zjistil, že to nejde. Po poradě z automechanikem bylo zjištěno, že pneumatiky jsou na daleko starší typ vozu. Hned druhý den jel pneumatiky do bazaru vrátit a požadoval vrácení peněz. Prodávající pneumatiky odmítl přijmout, že to je jeho chyba a on, že už peníze odeslal původnímu vlastníkov. Klientka se dotazovala, zda je prodávající v právu a jak může manžel postupovat?

### **Intervence:**

Klientka byla vyslechnuta a poté ji byla předána rada, jak celou situaci řešit.

### **Možnosti řešení:**

Klientce bylo doporučeno, aby její manžel znovu navštívil autobazar, pneumatiky předal prodávajícímu a zároveň mu předal písemné odstoupení od smlouvy podle OZ § 622, odst.2 a žádal vrácení peněz. Pokud nebude chtít prodávající přijmout odstoupení od smlouvy a vrátit peníze, upozorní ho manžel klientky, že na něho podá trestní oznámení a peníze bude vymáhat soudní cestou. Vzor odstoupení od kupní smlouvy byl klientce předán a podrobně vysvětlen.

### **Zpětná vazba:** není

### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník

## **Kasuistika č. 11**

### **Výchozí situace:**

Klientka uzavřela smlouvu o dílo na výměnu oken za plastová. Ve smlouvě o dílo byl jako zhotovitel uveden pracovník, nikoli firma, ačkoli zhotovitel je údajně pracovník firmy. Ve smlouvě je uvedeno, že zhotovitel se zavazuje zhotovit dílo do 5. týdnů po převzetí zálohy. Klientka zaplatila zhotoviteli zálohu, má příjmový pokladní doklad o úhradě. Zhotovitel výměnu oken dosud neprovedl. Uživatelka jej urgovala, žádala jej o vrácení peněz. Zhotovitel jí zatím vrátil pouze část zálohy. Výměnu oken si nechala provést u jiné firmy.

Klientka již chce pouze vrácení zbylé části zálohy a to i s úroky. Nelíbí se jí, že to pracovníkovi i firmě „prošlo“. Chtěla by podat trestní oznámení a vymáhat dlužnou částku.

### **Zakázka:**

Jak dále postupovat? Jak podat trestní oznámení, případně žalobu k soudu?

### **Možnosti řešení:**

Trestní oznámení může učinit na Policii ČR. V případě vymáhání dlužné částky lze podat žalobu na soud. Úroky z prodlení by se počítaly od 5. týdnů od zaplacení zálohy do doby, než by bylo odstoupeno od smlouvy. Pokud dosud od smlouvy odstoupeno nebylo, úroky by se počítaly až doposud.. Jedná se o 0,05 % za každý započatý den prodlení z ceny nedodané části díla (čl. VII.. Smlouvy o dílo). V žalobě by měl být uveden pracovník (zhotovitel), protože ve smlouvě je uveden jen on – on se zavázal ke zhotovení díla.

Klientka byla také informována, že ještě před vymáháním dlužné částky u soudu se může pokusit prokazatelně poslat zhotoviteli dopis, ve kterém do vyzve znovu k zaplacení dlužné částky do určitého termínu s tím, že pokud nezaplatí, podá klientka žalobu k soudu. To může být vhodný stimul pro zhotovitele k zaplacení.

Uživatelce byly sděleny všechny tyto informace. Byl jí vysvětlen vzor žaloby, byla informována, co se uvádí do žalobního petitu.. Byla jí sdělena výše soudního poplatku. Dále jí bylo sděleno, podle čeho se řídí místní příslušnost soudu a byl jí dán kontakt na příslušný okresní soud.

### **Zpětná vazba:**

Uživatelce bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může znovu na občanskou poradnu obrátit.

### **Citová literatura, zdroje:**

Občanský zákoník



## **Kasuistika č. 12**

### **Klíčová slova:**

Vyúčtování O2, reklamace, trestní oznámení

### **Výchozí situace:**

Uživatelka služby ( dále jen US ) dostala vyúčtování od mobilního operátora O2 ve výši cca 11.500,- Kč. Suma je tak vysoká z důvodu, že jí bylo, podle podrobného výpisu, napočítáno cca 300 SMS po 30,- Kč. Není si vědoma, že by posílala tolik SMS. Vzpomíná si, že jí přišla SMS s informací o soutěži o auto BMW, v SMS stálo, že pokud pošle odpovědní SMS do půlnoci konkrétního data, bude zařazena do slosování o vůz. Klientka poslala tedy pouze 1 SMS. Klientka není ochotna částku zaplatit, neboť si není vědoma, že by uvedené SMS posílala, nebylo by to ani dost dobře technicky možné, SMS byly rozloženy do 24 hodin, místy rychlostí 1 SMS/min. Někdy i 2 SMS za minutu. US poslala už 2 reklamace na vyúčtování, ale obě byly operátorem vyřízeny jako neoprávněné. US má momentálně zablokovanou SIM kartu z důvodu dluhu. Nemůže tedy volat, ale je povinna platit paušál.

### **1) Popis problému, zakázka:**

US chce vědět, jakou má možnost se proti postupu operátora bránit.

### **Intervence :**

Vzhledem k tomu , že reklamace nebyla opakovaně uznána, je možné ještě zvážit podání trestního oznámení na neznámého pachatele.

### **Možnosti řešení:**

Poradkyně doporučila podání trestního oznámení na neznámého pachatele, seznámila US, že může TO podat na policii případně na státním zastupitelství a současně byla informována, že pokud bude chtít být průběžně informována o vyšetřování, musí tuto skutečnost uvést výslovně do protokolu. Dále poradkyně doporučila, aby informovala o podání TO operátora a současně požádala o odložení splátky z důvodu probíhajícího vyšetřování, a to písemně, doporučeně, přiložit kopii protokolu o TO.

### **Zpětná vazba: /**

## **Kasuistika č. 13**

**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. Porovнала 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

## **Kasuistika č. 14**

### **Klíčová slova:**

odstoupení od smlouvy, neodstranitelná vada, smluvní pokuta

### **Výchozí situace:**

Na poradnu se obrátil klient, který přicházel řešit situaci svého strýce. Tento osmdesátiletý strýc v srpnu 2009 uzavřel smlouvu se společností UFON. Předmětem smlouvy bylo poskytování hlasových služeb. Klientův strýc začal platit měsíční zálohy, společnost mu však předplacené služby neposkytovala.

Klient napsal jménem strýce reklamaci, ta nebyla dosud vyřízena. Klientům strýc nadále platí měsíční paušál. V současné době je rozhodnutý od smlouvy odstoupit i za cenu smluvního poplatku (pokuty), který je povinen dle smlouvy zaplatit při předčasném vypovězení uzavřené smlouvy.

Klientův strýc chce odnést do zákaznického centra společnosti UFON přístroj a přestat platit měsíční paušál. Klient si ale není jistý, zda je možné takto smlouvu vypovědět.

### **Popis problému, zakázka:**

Jak máme postupovat při vypovězení smlouvy?

Poradkyně nejprve klienta ocenila za jeho snahu pomoci svému strýci. Následně si prostudovala smluvní podmínky společnosti UFON. Klientovi bylo vysvětleno, že dle smluvních podmínek společnosti může strýc od smlouvy odstoupit s podmínkou zaplacení poplatku (pokuty) při předčasném vypovězení smlouvy ve výši 3.570,--Kč.

Poradkyně klienta zároveň upozornila, že v případě, kdy reklamační řízení nebylo vyřízeno do 30 dnů ode dne jeho zahájení, pohlíží se na reklamovanou vadu jako vadu neodstranitelnou. Spotřebiteli tak dle Občanského zákoníku vzniká právo na odstoupení od smlouvy bez zaplacení smluvní pokuty.

Poradkyně společně s klientem sestavila základní body odstoupení od smlouvy na základě nevyřízené reklamace – tj neodstranitelné vady. Klient byl seznámen s náležitostmi odstoupení. Klientovi bylo zdůrazněno, že odstoupení je vhodné poslat doporučeně, nejlépe s „dodejkou“, kopii dopisu si ponechat. V odstoupení lze také žádat zpět vložené náklady - jednotlivé měsíční splátky. Zároveň je dobré v odstoupení uvést, kdy a kam klient resp. strýc jako zákazník donese telefonní přístroj.

### **Prognóza:**

Klient se dohodne se strýcem, vysvětlí mu, že samotné vrácení není dobrý způsob ukončení čerpání služeb. Následně zašlou odstoupení od smlouvy.

### **Zpětná vazba:**

Jelikož se jednalo o jednorázovou konzultaci, nemá poradna zatím žádné další informace o vývoji další situace.

### **Citovaná literatura, zdroje:** OZ, Vzory smluv a podání

## **Kasuistika č. 15**

### **Klíčová slova:**

Znalecký posudek, reklamace, nutné náklady spojené s reklamací

### **Výchozí situace:**

Uživatel služby ( dále jen US ) je muž 55 let. Do poradny přišel osobně.

### **Popis problému, zakázka:**

US zakoupil sekačku na trávu. Od počátku s ní byly problémy při startování. Když prý ji během používání na chvíli vypne, nechce znovu nastartovat, až na několikátý pokus. Nyní již po 4-té reklamoval. 3x byla sekačka nějak opravena servisem. Nyní po 4-té, když US vyjádřil , že chce již vrácení peněz, mu řekl majitel prodejny, že si ji sám vyzkouší. Po několika dnech mu ji vrátil, že se závada nevyskytla a reklamaci tedy neuznává. Pracovník prodejny však řekl US, že sekačka ležela celou dobu reklamace na prodejně. S US se však majitel prodejny již nechce bavit, považuje věc za uzavřenou, chová se arogantně.

Jak se mohu bránit ?

### **Intervence :**

US nemá způsob dořešení reklamace v reklamačním listu. Nyní by měl navštívit prodejce a požádat o doplnění informací o důvodu zamítnutí reklamace do RL.

Potom může zkusit sehnat si znalecký posudek od soudního znalce ve svůj prospěch a pak otevřít zamítnutou reklamaci. US vysvětlí postup.

Seznam soudních znalců mu poskytnou v budově okr.soudu

### **Prognóza:**

Vše bude záležet na výsledku znaleckého posudku.

### **Zpětná vazba:**

US asi za 3 týdny telefonoval a sdělil, že má znalecký posudek ve svůj prospěch, že znalec objevil příčinu/závadu a US tedy znovu reklamoval. Prodejce mu již vrátil kupní cenu, ale odmítnul mu proplatit cenu za znalecký posudek.

### **Zakázka:**

Jak se nyní bránit ?

### **Intervence :**

US sděleno, že má nárok na proplacení nutných nákladů spojených s reklamací. US osobně přijde do poradny, kde mu dáme přímo výtisk z OZ. US bude dále uplatňovat svá práva u prodejce, zatím mimosoudní cestou.

### **Prognóza:**

US je velmi odhodlaný dotáhnout případ až do konce. Povzbudilo ho, že získal kupní cenu za výrobek a velmi ho iritovalo arogantní chování prodejce.

### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník

## **Kasuistika č. 16**

### **Muž, věk 40, Uherské Hradiště**

#### **Popis situace:**

Klient si nechal v oční optice vyšetřit zrak a na základě měření si nechal zhotovit skla vč. antireflexní úpravy a dále si zakoupil brýlové obruby. Dva dny brýle nosil, ale připadá mu, že přes ně vidí hůře, než s předchozími brýlemi, navíc se mu točí hlava. Když šel na optiku, bylo mu řečeno, že „oči si musí na nové brýle zvyknout“. S tím klient nesouhlasí. Chce brýle reklamovat.

#### **Dotaz:**

Získání informací k možnosti reklamace vadných brýlí

#### **Možnosti řešení:**

Jedná se o zhotovení věci na zakázku (konkrétně skla brýlí), u které občanský zákoník (ObčZ) stanoví záruční dobu 6 měsíců (§§ 645 a 646 ObčZ). Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má objednatel právo na zrušení smlouvy. (Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat.) Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednatel právo na přiměřenou slevu (§ 648 tamtéž).

„Existuje zde ovšem jistý výkladový problém. V souvislosti s implementací evropské směrnice, která prodloužila záruční dobu u spotřebního zboží na 24 měsíců, nebylo toto prodloužení zohledněno i pro případ zhotovení věci na zakázku. Proto dochází k paradoxní situaci, kdy nově zhotovená věc (např. brýle v optice, kuchyňská linka, ušitý oblek) má záruku pouze 6 měsíců. Dle názoru SOS se záruka vztahuje na samotné zhotovení věci, tedy vlastní práci a sestavení jednotlivých vnesených dílů do konečné podoby věci. Nicméně na jednotlivé součásti věci, které lze jinak samostatně identifikovat, by měla být poskytnuta záruka jako u běžného spotřebního zboží, tedy 24 měsíců.

Vzhledem k tomu, že právní názory se liší, lze této situaci předejít tak, že si kupující nejprve jednotlivé součásti věci koupí, tedy na ně bude mít 24 měsíční záruku a následně si je nechá sestavit dohromady (obroučky a skla).“ (Sdružení obrany spotřebitelů – [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info))

Klient se také může obrátit na odborného lékaře, který provede vyšetření, a následně se zjištěnými výsledky požadovat výměnu skel.

## **Kasuistika č. 17**

### **Klíčová slova:**

Smlouva o dílo  
Rozpor s kupní smlouvou

### **Výchozí situace:**

Klient se na občanské poradně dotazoval prostřednictvím internetové poradny v červenci 2010. Klient si u soukromníka objednal položení dlažby před domem. Práce však byla provedena neodborně. Protože se klientův dům nachází v historickém jádru města, chtěl městský úřad, aby soukromník provedl práci znovu. Soukromník nepřišel, a proto si klient nápravu zjednal u jiné firmy. Na zaplacení provedené práce od této firmy má doklady. Tyto vynaložené náklady bude chtít po původním zhotoviteli.

Protože si je jistý, že mu to soukromník nebude chtít proplatit, obrátil se prostřednictvím internetové poradny na nás.

### **Popis problému, zakázka:**

Klient se ptá, jak má v této své situaci dále postupovat.

### **Intervence:**

Klientovi jsme zaslali informace z § 631 – 643 občanského zákoníku, kde § 642 říká:

*Až do zhotovení díla může objednatel od smlouvy odstoupit; je však povinen zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na práce již vykonané, pokud zhotovitel nemůže jejich výsledek použít jinak a nahradit mu účelně vynaložené náklady.*

*Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i tehdy, je-li zřejmé, že dílo nebude včas hotovo nebo nebude provedeno řádně, a jestliže zhotovitel neučiní nápravu ani v poskytnuté přiměřené lhůtě.*

Klientovi jsme sdělili informace o záruční době, která činí 3 roky (§ 616 - 627 Občanského zákoníku nebo § 560 – 565 Obchodního zákoníku).

### **Ve výše uvedených ustanoveních § se mimo jiné píše:**

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména bez vad.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena.

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Klientovi jsme dále předali kontakt na linku „SOS spotřebitele“, tel: 900 080808, na kterou může telefonovat každý pracovní den od 8:00 do 17:00. Cena hovoru je 8 Kč/min.

## Kasuistika č. 18

TÉMA: registrace a uhrazení pohledávky 60 Euro

### Příběh:

Uživatelé (dále jen „US“) se dostavili do OP ohledně **uhrazení 60 Euro**.

US obdržel **UPOMÍNKU ze Slovenské republiky ohledně uhrazení 60 Euro**. US měli doma nezl. vnuka, který používal jejich PC. Pod [www.slunecnice.cz](http://www.slunecnice.cz) vyhledal slovenský server na hry, pokyny aj., kde se zaregistroval. Vnuk nic z webu nestahoval, až po registraci si všiml, že je služba placená. US ihned telefonicky a poté i e-mailem službu u společnosti zrušili. Pracovnice sdělila, že služba bude ihned zrušena, neboť vznikla nedopatřením nezletilého, jež US popsali.

### Počet konzultací: 2

US podali OP písemnosti k nahlédnutí. Název společnosti WEB CONTENT s.r.o., Lužičanky, Slovensko. [www.download-server.sk](http://www.download-server.sk). Upomínka byla podána formou e-mailu.

#### 1) Osobní cíle:

Musím uhradit 60 Euro, když služba byla po telefonu zrušena.

#### 2) Osobní cíle:

Můžeme se nějak bránit, registrovaný byl nezletilý.

### Zjištěno OP na webu [download.server.sk](http://download.server.sk):

*Pod registrací je malými písmenky napsáno:*

*Kliknutím na tlačítko "Registrovať" žiadam download-server.sk, o sprístupnenie prístupu k databáze programov. Pokiaľ požadujete registráciu na súťažné akcie vyznačte registráciu. Aby sa zabránilo zneužitiu a zámernému zadávaniu chybných údajov, bude Vaša IP-Adresa [77.95.46.254] a poskytovateľ internetu [net-7-254.jaw.cz] pri použití uložená. Na základe tejto IP adresy je možné identifikovať danú osobu cez Vášho poskytovateľa Internetu. **Kliknutím na tlačítko "Registrovať" akceptujete uzatvorenie zmluvy s našou spoločnosťou na 24 mesiacov. Dohodnutá cena za prístup k poskytovaným informáciám, na základe tejto zmluvy činí 5 EUR (150,63 SK) mesačne so splatnosťou 12 mesiacov predom, splatenie a prístup podľa Všeobecných obchodných a užívateľských podmienok, všeobecných užívateľských informácií. Prehlasujem týmto, že som spôsobilý /á/ na uzatvorenie tohto právneho vzťahu a súhlasím podľa § 65 zák.č.610/2003 Z.z. a § 4 ods. 6 zákona č. 22/2004 Z.z. v platnom znení, so zasielaním informácií a ponúk.***

### Uživatelka má možnost:

podat písemnou formou doporučeně, nikoliv přes e-mail, VYJÁDŘENÍ SE K 1.UPOMÍNCE, pospat situaci s tím, že se registroval nezletilý, dále že nebyla využita jejich služba a nevyzvednuto heslo, dále podat kopii a znovu sdělit, že byla služba telefonicky ihned zrušena a bylo provedeno storno faktury.....

v případě nedohodnutí se, možnost obrany soudním rozhodnutím

obrátit se na bezplatného právníka

obrátit se na SOS ochrana spotřebitelů

obrátit se na média

podání trestného oznámení pro podvod - Policie

**Plán akce:**

US obdrželi od OP vzor vyjádření se k upomínce. US si dělali do vzoru poznámky, aby mohli vyjádření sepsat dle jejich údajů a podkladů. K vyjádření vloží kopie důkazných písemností.

US obdrželi kontakt na bezplatného právníka a SOS ochranu spotřebitelů, výnět uzavření smlouvy – podmínek dané společnosti.

**Tato kauza asi po týdnu v TV.**

**Zdroj:**

vzory smluv a podání, kontakty, www



## **Kasuistika č. 19**

### **Odpovědnost za vady u smlouvy o dílo**

**Klientka** občanské poradny (věk cca 50 let, bydliště Žďár nad Sázavou) dne 4.11.2010 uvádí: minulý týden na základě mé objednávky se do mého bytu dostavil řemeslník - vlastník podlahářské firmy, přivezl mnou vybrané a objednané linoleum, které měl položit do čtyřech místností bytu. Zároveň přivezl míchačku a materiál, cement, který v míchačce v ložnici míchal a vylil na betonovou podlahu a zarovnal jej. Za tři dny po vyschnutí betonové podlahy měl přijít položit lino. Doporučil mi, abych si za dva dny, kdy podlaha bude zaschlá a tvrdá, pozvala malíře stěn, než nové lino položí. Za dva dny bylo vymalováno a poté jsem si všimla, jak betonová podlaha postupně praská a vzdouvá se. Řemeslník měl zlost, že jeho práce takto dopadla, sváděl vinu na mne, že jsem místnost asi špatně větrala. Pracně seškraboval popraskaný beton, znovu v míchačce namíchal hmotu zřejmě jiného správného složení, kterou vylil na podlahu. Řekl, že lino položí hned příští den. Dle mého názoru měl správnou hmotu namíchat hned poprvé. Z míchačky se prášilo, jemný prach byl po celém bytě včetně vymalovaných stěn. Lino položil v ložnici, a jeho práci v ostatních místnostech jsem odmítla. Na ostatní místnosti jsem si pozvala jiného řemeslníka, podle něj původní betonová podlaha místnostech byla rovná a nebylo třeba žádnou hmotu míchat a v ostatních místnostech lino položil na původní beton. Dle něj bylo zbytečné v ložnici betonovat. Řemeslník podlahářské firmy mi pak poslal fakturu. Účtoval si práce, materiál a cestovné vztahující se na obě betonování, která jsem si neobjednala. Byla jsem přesvědčena, že nemusel betonovat vůbec a bylo jeho vinou, že první beton popraskal. Navíc mi vznikly další náklady, neboť kvůli betonování jsem zaprášenou ložnici musela znovu nechat vymalovat a uklízet celý zaprášený byt.

#### **Zakázka:**

Klientka se ptá, jaká jsou její práva, aby věděla, jak se k faktuře postavit.

#### **Poradkyně** seznámila klientku se zákonnou úpravou jejího dotazu takto:

Smlouvou o dílo se zhotovitel díla objednavateli zavazuje, že je za sjednanou cenu provede na své nebezpečí. Zhotovitel nese nebezpečí zmaření díla. Toto riziko nese až do doby splnění smlouvy, do doby odevzdání díla. Pro uzavření smlouvy o dílo není předepsaná zvláštní forma. Zhotovitel je povinen dílo provést podle smlouvy, řádně a v dohodnuté době a příp. dle závazné technické normy. Není-li výše ceny sjednána smlouvou nebo stanovena zvláštními předpisy, je třeba poskytnout cenu přiměřenou.

Každý odpovídá za škodu, kterou způsobil porušením právní povinnosti nebo provozní činností. Škoda se hradí v penězích a je-li to možné uvedením do předešlého stavu.

Případ byl poradkyní posouzen tak, že klientka si betonování neobjednala, tudíž řemeslník (firma) smlouvu o dílo porušil. Betonování nesl na své náklady, zodpovědnost a nebezpečí. Klientce způsobil škodu ve výši nového malování stěn ložnice a úklidu zaprášeného bytu.

Klientka po poučení v občanské poradně s řemeslníkem jednala a výsledkem jednání byla dohoda, že klientka firmě zaplatí pouze cenu linolea a žádná ze stran vůči sobě nebude mít žádné další závazky.

## **Kasuistika č. 20**

### **Ztráta věci při ubytování v hotelu**

**Klientka** občanské poradny (věk cca 30 let, bydliště Žďár nad Sázavou) dne 19.10.2010 uvádí: Před 4 dny jsem byla se svým přítelem ubytovaná v hotelu v Praze, kde jsme se spolužáky z fakulty měli sraz. Měla jsem s sebou kromě jiného šaty za 3.600 Kč, které jsem si oblékla na večírek. Po večírku jsme s přítelem zůstali ubytováni na hotelu další dva dny. Když jsem si před odjezdem domů balila na hotelu své věci, zjistila jsem, že mi chybí zmíněné šaty. Tuto událost jsem nahlásila na recepci hotelu, kde mi recepční sdělila, že o tom bude informovat vedoucího hotelu a podají mi zprávu, jak věc vyřídili. Poté už jsem s přítelem pospíchala na vlak domů. Klientka se v občanské poradně dotazovala na právní úpravu týkající se této situace a na možnosti řešení, aby něco podstatného nezanedbala.

**Poradkyně** seznámila klientku se zákonnou úpravou takto:

Podle § 433 občanského zákoníku (OZ) provozovatel poskytující ubytovací služby odpovídá za škodu na věcech, které byly do ubytovacích prostor ubytovanými osobami vneseny. Není třeba, aby provozovatel převzal vnesené věci do opatrování (jde o odpovědnost objektivní). Dle § 436 OZ právo na náhradu škodu musí být uplatněno u provozovatele bez zbytečného odkladu. Právo zanikne, nebylo-li uplatněno nejpozději patnáctého dne po dni, kdy se poškozený o škodě dověděl. V tento 15. den musí být nárok u provozovatele již uplatněn, nikoli např. jen podán písemně na poštu.

**Poradkyně navrhla klientce řešení takto:**

Klientka co nejdříve v zákonné lhůtě doporučeným dopisem zasláným na hotel v Praze uplatní právo na náhradu škody ve výši 3.600,- Kč. Popíše skutečnosti, jak ke škodě došlo. Jako důkaz bude vhodné přiložit paragon, příp. jiný doklad o zakoupených šatech, dále písemné vyjádření jejího přítele, který škodnou událost dosvědčí a dle jejího uvážení fotografii šatů z večírku, když dle sdělení klientky byla akce fotografována.

Pokud nárok na náhradu škody způsobem dle § 436 OZ nebude provozovatelem vůči klientce uspokojen, toto uplatněné právo na náhradu škody se potom promlčí podle § 106 OZ, tzn. za dva roky ode dne, kdy se klientka na hotelu o škodě dověděla. V této dvouleté lhůtě může nárok na náhradu škody vůči provozovateli uplatnit u soudu.

Klientka sdělila, že s návrhem poradkyně souhlasí a svůj nárok na náhradu škody uplatní u hotelu znovu písemně.

Dne 10.11.2010 klientka poradkyni občanské poradny telefonovala, že její případ po písemném uplatnění svého nároku s pracovníkem hotelu znovu telefonicky projednávala, zmínila se též o případném domáhání se svého nároku prostřednictvím soudu. Požadovanou částku 3.600 Kč klientka od hotelu nakonec obdržela.

## Seznam tabulek a grafů

### Seznam tabulek

Tabulka 1 – Sledovaná témata oblasti spotřebitelství.....	2
Tabulka 2 – Počet dotazů v oblasti spotřebitelství za období 1.1. – 31.12. 2010.....	3

### Seznam grafů

Graf 1 – Rozdělení dotazů problematiky spotřebitelství za období 1.1. – 31.12.2010.....	3
---	---