**Kazuistika č. 1**

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:**

smlouva o dílo, odstoupení od smlouvy, smluvní pokuta, odpovědnost za škodu

**Výchozí situace:**

Na poradnu se obrátil klient, který na jaře 2012 uzavřel se řemeslníkem smlouvu o dílo na rekonstrukci bytového jádra, WC a koupelny. Dílo mělo být dokončeno v červnu 2012. Dosud však dílo dokončeno nebylo, nebylo nijak předáno. Dosud není plně uhrazeno, protože zhotovitel nevydal závěrečnou fakturu – což by dle klienta mohlo rovněž ukazovat na to, že dílo nebylo dokončeno. Klient několikrát ústně urgoval řemeslníka, aby dílo dodělal, ovšem bezúspěšně. Neví, jak řemeslníka „donutit“, aby dílo dodělal a oni mohli řádně koupelnu i WC užívat. Klient uvádí seznam vad a nedodělků, které je nutné vyřešit. Klient dále sděluje, že během rekonstrukce došlo ke škodě, kdy zhotovitel poničil podlahu předsíně, která musela být opravena. Klient má o opravě doklad. Dále si klient poškození vyfotil a přímo u vzniku škody byli svědkové. Klient předkládá smlouvu s přílohami, ze které vyplývá, že si účastníci smlouvy ujednali, že v případě prodlení s dokončením díla, uhradí zhotovitel smluvní pokutu, stanovenou denní sazbou z celkové ceny díla, a to až do dokončení díla.

**Popis problému- zakázka:**

Zakázkou klienta je přimět zhotovitel, aby dílo dokončil, uhradil smluvní pokutu za prodlení s dokončením díla a nahradil způsobenou škodu.

**Možnosti řešení:**

Z klientem předložené smlouvy vyplývá, že se jedná o smlouvu o dílo podle občanského zákoníku. Smlouva se zdá z formálního hlediska v pořádku a platná. Termín dokončení díla byl stanoven na červen 2012. Vzhledem k seznamu nedodělků a vad, které klient uvádí, by se dílo skutečně mohlo považovat za nedokončené (např. koupelna měla mít vanu se sprchovým koutem – sprchový kout však je dosud nefunkční z důvodu nenainstalované sprchové zástěny). Dílo tedy nelze řádně užívat. Nebyl sepsán předávací protokol. Ovšem smlouva neobsahuje ustanovení, že za dokončení díla se dle smlouvy považuje předání předávacím protokolem. Vyhotovení závěrečné faktury po dokončení díla může a nemusí být důkazem o tom, že ani sám zhotovitel dosud nepovažuje za dokončené.

Pokud klient považuje dílo za nedokončené a zhotovitel je tedy již více než rok v prodlení se zhotovením, bylo klientovi navrženo (i přes mnoho ústních urgencí, které však nelze důkazně doložit) zaslat zhotoviteli písemnou výzvu o řádné dokončení díla v klientem daném přiměřeném náhradním termínu, jinak pohrozit uplatněním práva odstoupení od smlouvy v souladu s ustanoveními občanského zákoníku a požádat o úhradu sjednané smluvní pokuty, rovněž ve stanoveném termínu. Klientovi vysvětleno právo odstoupení od smlouvy a možné důsledky, které by ze zrušené smlouvy plynuly. Klient odstupovat nechce, v případě, že by se zhotovitel neozval, chtěl by vymáhat smluvní pokutu soudní cestou. Klientovi proto také navrženo zanést do výzvy pohrůžku vymáhání smluvní pokuty a způsobené škody soudní cestou. S klientem bylo domluveno, že mu výzvu sepíšeme, což jsme učinili a klient výzvu zaslal doporučeně s dodejkou.

Klient později přichází znovu a sděluje, že na výzvu zhotovitel zareagoval, omluvil se za prodlení a je ochoten sjednat nápravu. Smluvní pokuty a škody si je vědom a je ochoten ji nahradit, ovšem ve splátkách. Tato dohoda byla uzavřena ústně. Klientovi navrhnuto, aby tuto ústní dohodu uzavřeli rovněž písemně z důvodu vyšší prokazatelnosti. Klientovi jsme upravili a vytiskli vzor uznání dluhu, ve kterém zhotovitel uznavá smluvní pokutu z důvodu prodlení s dokončením díla a způsobenou škodu co do důvodu a výše a zavázal by se ji nahradit ve splátkách, kdy by byla dohodnuta i ztráta výhody splátek v případě neplacení.

**Zpětná vazba:**

Klient asi o měsíc později po poslední konzultaci volá do poradny a sděluje, že dílo je již řádně dokončeno, předáno. Poslední část ceny díla byla ze strany klienta uhrazena. Nyní zhotovitel řádně a včas splácí smluvní pokutu a škodu dle písemné dohody. Klient děkuje za pomoc.

**Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník, www.spotrebitele.info, Vzory smluv a podání, dokumenty klienta

**Kazuistika č. 2**

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:**

návštěva prodejce v bytě, odstoupení od smlouvy, úvěrová smlouva, vrácení zboží

**Výchozí situace**

Na Občanskou poradnu se obrátila klientka, která sděluje, že ji v bytě navštívili prodejci. Klientka si již nepamatuje zda z její strany byla učiněna objednávka k návštěvě prodejců. Klientka si tedy zakoupila přístroj Biomag Lumina, který ji má pomoci od zdravotních obtíží. Na místě zaplatila 4 000 Kč a na zbytek částky podepsala smlouvu s úvěrovou společností. Druhý den však zjistila, že splátky uvedené ve smlouvě o úvěru nebude schopna splácet a přístroj chce vrátit. V poučení je uvedeno, že může od smlouvy odstoupit ve lhůtě 7 dnů dle § 57 občanského zákoníku. Toto se však nevztahuje na odstoupení od smlouvy pokud si výslovně sjednala návštěvu doma.

**Popis problému – zakázka**

Splátky, které mám hradit jsou pro mě vysoké a nejsem je schopna splácet. Můžu odstoupit od uzavřeným smluv?

**Možnosti řešení:**

Klientka přišla do poradny dva dny poté co uzavřela smlouvu o prodeji zboží. Přišla tedy včas. Bylo tedy možné odstoupit od smlouvy bez udání důvodů a jakýchkoliv sankcí do 14- ti dnů. Občanský zákoník 40/1964 Sb., § 57 odstavec 1: ***„Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od 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.*** ***To neplatí ohledně smluv o opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost, pokud dodavatel neprovedl jinou než vyžádanou opravu nebo údržbu nebo nedodal jiné zboží než nutné k provedení opravy nebo údržby Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.“***

Klientce bylo sděleno, že lhůta pro odstoupení od smlouvy, kterou má uvedenou ve smlouvě je chybná. Nyní je tedy důležité, aby klientka odstoupila od smlouvy dle § 57 odst. 1 občanského zákoníku písemně, a to ve lhůtě do 14 dnů. Vzhledem k tomu, že klientka také tentýž den uzavřela úvěrovou smlouvu musí v souladu s ustanovením § 14 odst. 3 zákona o spotřebitelském úvěru oznámit úvěrové společnosti, že v zákonné lhůtě odstoupila od smlouvy o prodeji přístroje. Klientce bylo tedy sepsáno odstoupení od smlouvy dle § 57 odst. 1 OZ a oznámení úvěrové společnosti. Klientka oba dopisy poslala doporučeně na dané adresy. Zároveň spolu s odstoupením zaslala na dobírku zpět i zakoupený přístroj.

**Zpětná vazba:**

Klientka se obrací zpět na občanskou poradnu s tím, že společnost její odstoupení od smlouvy neakceptuje. Sdělují, že si klientka jejich návštěvu objednala e-mailem v roce 2012. Zároveň ji i úvěrová společnost sdělila, že společnost, se kterou smlouvu o prodeji přístroje uzavřela neakceptuje její odstoupení a tedy je klientka povinna hradit splátky dle úvěru.

**Kazuistika č. 3**

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

**Klíčová slova:**

smlouva o zprostředkování prodeje, návštěva realitního makléře v bytě klienta, odstoupení od zprostředkovatelské smlouvy

**Výchozí situace**

Na Občanskou poradnu se obrátila klientka, která sděluje, že její chtěl prodat svůj byt. Podal si inzerát, na základě kterého se mu ozvala realitní kancelář s tím, že by měla na byt kupce. Dne 23. 8. 2013 došlo v bytě klienta k podpisu smlouvy o zprostředkování prodeje bytu mezi klientem a realitní kanceláří. Daná zájemkyně o byt, kterou našla realitní kancelář, si však koupi bytu rozmyslela. Brzy poté se klientovi ozval jiný zájemce o byt, který nebyl zprostředkován realitní kanceláří. Proto otec klientky zaslal dne 29. 8. 2013 realitní kanceláři písemné odstoupení od smlouvy o zprostředkování prodeje bytu a chtěl byt prodat tomuto novému zájemci. Realitní kancelář však otci klientky písemně oznámila, že odstoupení od smlouvy není možné s odkazem na ustanovení § 57 odst. 4 písm. a) občanského zákoníku, jelikož se jedná o nemovitost a dále z důvodu, že k podpisu smlouvy došlo v bytě otce klientky na základě jeho objednání. Klientka si nyní jistá, zda otec může trvat na odstoupení od smlouvy o zprostředkování a prodat byt mimo jednání s realitní kanceláří.

**Popis problému – zakázka**

Bylo možné odstoupení od smlouvy o zprostředkování prodeje bytu v pořádku a může tedy na něm otec trvat?

**Možnosti řešení:**

Klientce sděleno, že v současné době (v době uzavření smlouvy) není možné omezit možnosti odstoupení od smlouvy případnou objednávkou prodejce. Toto omezení (nemožnost odstoupení) platilo do června 2012, kdy došlo k novelizaci ustanovení § 57 odst. 1 občanského zákoníku. Není tedy relevantní, zda si otec sjednal návštěvu realitního kanceláře u něj doma či nikoli.

Klientce dále sděleno, že ustanovení § 57 odst. 4 písm. a) stanovuje, že se možnosti odstoupení nevztahují na smlouvy „jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejích opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných“. Zprostředkování prodeje bytu není samotným prodejem bytu, ani nezakládá jiné právo k bytu, proto na tuto smlouvu nelze výše uvedeného ustanovení použít. Toto potvrzeno telefonickým dotazem spotřebitelské poradny D-test. Klientka však u sebe nemá zmíněnou smlouvu zprostředkování prodeje bytu, neznáme tedy znění smlouvy. Je třeba nahlédnutím do smlouvy ověřit, zda z obsahu smlouvy skutečně vyplývá, že předmětem smlouvy je zprostředkování prodeje bytu a ne prodej bytu samotný. Podle sdělení klientky máme za to, že odstoupení jejího otce od smlouvy bylo řádné (byly splněny podmínky pro možnost odstoupení a odstoupení bylo učiněno v zákonné lhůtě požadovanou formou) a je oprávněn na něm trvat. Klientce však sděleno, že by bylo vhodné, kdyby do Občanské poradny došla ještě s předmětnou smlouvou.

Následující den klientka přichází opět do Občanské poradny a předkládá znění dohody o zprostředkování prodeje bytu, kterou její otec uzavřel s realitní kanceláří. Klientka žádá o sepsání vyjádření pro realitní kancelář o tom, že otec trvá na svém odstoupení a že tedy smlouvy o zprostředkování prodeje byla odstoupením od počátku zrušena.

Po prostudování smlouvy shledáno, že předmětem smlouvy je skutečně je zprostředkování prodeje bytu. Můžeme tedy potvrdit informace, které byly klientce sděleny při minulé konzultaci. S klientkou domluveno, že jí sepíšeme vyjádření o trvání na odstoupení od smlouvy o zprostředkování prodeje bytu. Na základě dohody s klientkou jí bude sepsaný návrh vyjádření zaslán e-mailem.

**Zpětná vazba:**

Dosud nebyla klientkou potvrzena žádné reakce realitní kanceláře na zaslané vyjádření jejího otce. Lze usuzovat, že na základě zaslaného vyjádření se realitní kancelář nebude domáhat plnění sepsané smlouvy a nebude nijak sankcionovat otce klientky za prodej bytu bez účasti realitní kanceláře.

**Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník, konzultace situace se spotřebitelskou poradnou D-test, materiály klientky