**Poradna pro občany v nesnázích Rokycany**

**při Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy**

Projekt: **„Spotřebitelské poradenství 2013“**

***Kasuistika č. 1***

*klíčová slova*: smlouva o dílo, reklamace, vady díla, záruční list, předmět smlouvy

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

Uživatel navštívil poradnu v předem sjednaném termínu. Dne 8.6.201 si koupil krbová kamna a s firmou uzavřel smlouvu o jejich instalaci. V listopadu v sezóně, když v nich začal topit zjistil, že jedna teplovodní roura je horká a druhá studená. Us. se domnívá, že voda se systémem nevrací, přestože by měla cirkulovat.

Uživatel jednal s firmou telefonicky. Dvakrát přijel topenář, dal uživateli rady, jak má správně topit, aby systém správně fungoval. Tvrdil, že je systém v pořádku, že žádná závada není, což popsal i ve zprávě. Na druhou stranu uživateli doporučil, aby si přitápěl plynovým kotlem, což ale on sám by nedělal. Uživatel je stále nespokojený, že kamna nezahřejí radiátory tak, jako plynový kotel, poslední radiátor v koupelně už se nevytopí téměř vůbec. Když dále telefonicky upozorňoval topenáře, rozčílil se na něj, že svou práci udělal a tím to pro něj končí.

Uživatel přinesl dokumenty záruční list na kamna, vyjádření firmy ze dne 20.11.2012, že byla provedena zkouška topení s tím, že natápí všechna otopná tělesa, po zavření tělesa v obývacím pokoji natápí i radiátor na koupelně. Oběhové čerpadlo i záložní zdroj jsou v pořádku. Dále přinesl fakturu na instalatérské a topenářské práce včetně materiálu ze dne 29.6.2012 na částku 25 800,- Kč, cenovou nabídku, smlouva o dílo (dodávka, montáž, připojení a zprovoznění doplňkového zdroje vytápění) ze dne 21.5.2012. Předmětem smlouvy o dílo je dodávka, montáž, připojení a zprovoznění krbových kamen dle nabídky, cena díla s DPH byla 64 114,- Kč. Práce měly být provedeny nejpozději do 30.6.2012. Záruční doba na dílo je sjednána v délce 24 měsíců, materiály a výrobky mají vlastní záruční listy. Dle smlouvy objednatel je povinen zjištěné vady reklamovat bez zbytečného odkladu. V reklamaci má uvést, o jaké vady se jedná, jak se projevují, popř. v jaké lhůtě požaduje jejich odstranění.

Dle uživatele koupenákamna netopí tak, jak by měla. Uživatel se domnívá, že voda v topení necirkuluje jak má. Uživatel chce, aby firma závadu opravila, ta se k tomu staví tak, že je vše v pořádku. Jak má uživatel postupovat, aby docílil řádné opravy topného systému?

Poradce si okopíroval všechny výše uvedené doklady, uživatel podepsal souhlas s poskytnutím osobních údajů. Poradce prostuduje donesené dokumenty a navrhne vhodné varianty řešení, popř. připraví pro uživatele návrh dopisu reklamace závady na topení.

Uživatel by měl nejprve firmě prokazatelně oznámit jaké závady na topném systému shledal a písemně uplatnit reklamaci. Poradce pro uživatele připravil reklamační dopis k předání, viz písemné dotazy a odpovědi Poradny. Pokud s uvedenou reklamací neuspěje, mohl by se obrátit na jiného odborníka, aby provedl kontrolu systému, systém opravil a poté by uživatel uplatňoval náhradu nákladů po firmě.

Poradce uživateli sdělil varianty řešení. Uživatel se rozhodl, že se pokusí s firmou ještě jednat. Poradce přečetl připravený návrh dopisu, zapracoval drobné připomínky uživatele a ve dvojím vyhotovení jej předal.

Uživatel jedno vyhotovení dopisu odešle doporučeně na firmu, resp. na její pobočku v Plzni a druhé si nechá.

Pokud by firma nereagovala nebo reklamaci nevyřídila ke spokojenosti uživatele, obrátí se opět na poradnu.

Uživatel se dne 19.2. 2013 v poradně zastavil, když měl cestu kolem. Sdělil, že již jeho reklamace řádně vyřízená. Firma sice přijela až poslední den v dopise uvedené lhůty a kotel, čerpadlo a celý systém jejich pracovník zkontroloval. Byl u uživatele sice asi 3 hodiny, ale nyní vše funguje. Prý stačilo jen upravit tlak a průtok, což pracovník udělal. Provedl i zkoušku natápění a systém skutečně vytopí všechny radiátory.

Dle pracovníka bude natápění pomalejší, jelikož upravil systém, ale bude natápět všechny topná tělesa. Uživatel v zásadě přišel poradce jen informovat o úspěšném vyřešení jeho situace a poděkovat za pomoc při jejím řešení.

**Poradna pro občany v nesnázích Rokycany**

**při Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy**

Projekt: **„Spotřebitelské poradenství 2013“**

***Kasuistika č. 2***

*klíčová slova*: kupní smlouva, smlouva o úvěru, místo obvyklé podnikání, odstoupení od smlouvy, Česká obchodní inspekce

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

Klientovi se telefonicky se ozvali ze spol. Zepter, když měl narozeniny, že má u nich dárek, aby si ho přišel do provozovny vyzvednout. Klient už jednou od nich zboží nakoupil, měli na něj tedy kontakt. Zaměstnanci společnosti klienta přemluvili, aby si zboží koupil, šlo o fén, k tomu ještě několik dalších věcí v celkové hodnotě 15990,-Kč. Klient s sebou neměl brýle, takže si znění smlouvy nemohl pořádně přečíst, do podpisu byl podle jeho slov zmanipulován. Žádné peníze nezaplatil, byla s ním sepsána rovnou smlouva o splátkách s firmou Home Credit. Když přišel klient domů, ihned do firmy telefonoval, že by chtěl od smlouvy odstoupit a zboží vrátit. Bylo mu řečeno, že to nejde a že se má obrátit na Prahu, kde je sídlo firmy. To klient udělal, písemně odstoupil od smlouvy. Bylo mu sděleno, že to podle občanského zákoníku není odstoupení možné, protože smlouvu uzavřel v místě obvyklé podnikání. Firma nabídla us. zrušení smlouvy na základě dohody, kdy by jí zaplatil pokutu 25% z ceny. Klient napsal ještě několik dopisů, kde upozorňoval na to, že provozovna není správně označena, argumentoval tím, že není označena na budově. Firma ale má označení společnosti na kanceláři, což doložili fotografií.

Od smlouvy o splátkách s Home Credit se klientovi podařilo odstoupit. Klient zboží odmítl převzít, když mu bylo přivezeno dodávkovou firmou. Klient se ptá, zda aby je možné odstoupit o smlouvy např. ze zdravotních důvodů, je v invalidním důchodu a neměl s sebou brýle.

Podle občanského zákoníku par. 57 může kupující od smlouvy do 14 dnů od jejího podpisu odstoupit pouze v případě, že byla uzavřena v místě, které není obvyklé k podnikání. V případě klienta byla smlouva uzavřena přímo v provozovně Zepter. To, že není provozovna označena na budově, neznamená, že je porušován živnostenský zákon, jak klient tvrdí. Provozovnu má firma označenou na dveřích provozovna, tedy kanceláře, což je v pořádku.

Poradce si okopíroval kupní smlouvu a veškerou korespondenci, vše si prostuduje a zjistí, zda v případě us. existuje nějaká možnost od smlouvy odstoupit.

Na další konzultaci bylo klientovi sděleno, že bohužel od kupní smlouvy odstoupit nemůže. Společnost je oprávněna požadovat zaplacení kupní ceny nebo smluvní pokutu.

Klient nemá jinou možnost, než zaplatit stanovenou kupní cenu. Poté mu bude dodáno zboží. Pokud nezaplatí, porušuje tím smluvní povinnosti a je povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 25% smluvní ceny, což je 3998,-Kč.

Klient obdržel již 4 dopisy od firmy Zepter a byl písemně upozorněn na to, že kupní cena bude vymáhána soudně. Je vhodné firmě zaplatit co nejdříve, klient se tak vyhne případnému exekučnímu vymáhání, cena naroste o právní zastoupení a o náklady exekuce.

Ani ze zdravotních důvodů nemůže klient od smlouvy odstoupit. Podle par. 38 občanského zákoníku je právní úkon neplatný, pokud jej učinil někdo, kdo není způsobilý k právním úkonům, má duševní poruchu nebo je neschopná právních úkonů – ani jeden z těchto důvodů se netýká klienta.

Podle par. 40 OZ je právní úkon platný, pokud je podepsán jednající osobou.

Podle par. 48 OZ může účastník od smlouvy odstoupit, jen jestliže je to v tomto zákoně stanoveno nebo účastníky dohodnuto.

Podle par. 49 má právo od smlouvy odstoupit účastník, který uzavřel smlouvu v tísni za nápadně nevýhodných podmínek. Právní úkon je neplatný, jestliže jej jednající osoba učinila v omylu a osoba, které byl tento právní úkon určen tento omyl vyvolala nebo o něm musela vědět.

Podle par. 49 OZ lze zrušit smlouvu uzavřenou v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek. Klient by se ale neplatnosti smlouvy musel dožadovat u soudu, ten by musel posoudit, zda byla smlouva opravdu uzavřena v tísni. To, že klient s sebou neměl brýle, neznamená, že nepříznivé podmínky byly způsobeny společností. Klient má tedy možnost podat žalobu pro neplatnost smlouvy k soudu, poradce ale není přesvědčen o její úspěšnosti.

Klient má možnost podat stížnost na jednání společnosti na Českou obchodní inspekci.

Další odstoupení od smlouvy, které upravuje občanský zákoník jsou: rozpor s kupní smlouvou, odstoupení z důvodu opakované vady, odstoupení pro neodstranitelnou vadu výrobku, pro marné uplynutí lhůty na reklamaci – žádná tato možnost se ale nedá aplikovat na případ klienta.

**Poradna pro občany v nesnázích Rokycany**

**při Diakonii ČCE – středisko Západní Čechy**

Projekt: **„Spotřebitelské poradenství 2013“**

***Kasuistika č. 3.***

*klíčová slova*: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy, Česká obchodní inspekce, žaloba

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

Klientka navštívila dne 22. 2. 2013 předváděcí akci firmy Major Plus s.r.o., která se konala v Sokolovně v Rokycanech. Zakoupila vysavač za 8000,-Kč. Zaplatila v hotovosti a vysavač si z akce hned odvezla domů. Doma si vše rozmyslela a další den, 23.2. 2013 napsala firmě Major Plus s.r.o. dopis, ve kterém oznámila, že v zákonné lhůtě 14ti dní od smlouvy odstupuje, a to bez udání důvodů. Spolu s dopisem zaslala zpět také zboží zakoupené na akci. To vše zaslala na adresu pobočky do Roudnice nad Labem. Protože se nějakou dobu nic nedělo, obrátila se na Českou obchodní inspekci. Ta klientce sdělila, že tyto věci neřeší, ale dle jejich názoru udělala vše správně. Je tedy v právu a nemá se bát jít do případného soudního sporu ohledně vrácení peněz. Dále klientce poradili, že může pro jistotu dopis ještě napsat na sídlo firmy. Klientka tedy zaslala dopis ještě také na sídlo firmy.

Do dnešního dne se nic neděje, firma Major Plus s.r.o. se klientce vůbec neozvala. Klientka se tedy obrací na poradnu pro další postup.

Klientka postupovala v souladu s § 57 občanského zákoníku, který říká, že pokud je smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání, může zákazník písemně odstoupit do 14ti dní od uzavření smlouvy. Klientka tedy od smlouvy odstoupila tak, jak chtěla a mohla.

Klientka může firmě zaslat ještě jeden dopis – poslední výzvu. Pokud tento krok již činit nechce, může se rovnou obrátit na soud a podat na firmu žalobu.

Klientka zatím podávat žalobu nechce, byl jí tedy vysvětlen další postup ohledně poslední výzvy.

V poslední výzvě před podáním žaloby ohledně splnění povinnosti vrátit plnění ze zrušené smlouvy by mělo být uvedeno, že byla uzavřena smlouva, kde a kdy, označení stran. Dále že bylo písemně, řádně a včas od smlouvy odstoupeno a bylo vráceno zakoupené zboží. V dopise je třeba stanovit termín a způsob vrácení plnění, tzn. že klientka uvede do kdy a jakým způsobem mají být finanční prostředky vráceny prostřednictvím složenky, na účet). Dopis by měl dále obsahovat upozornění, že pokud nebudou peníze v termínu vráceny, klientka se obrátí na soud. Díky soudnímu sporu se navýší žalovaná částka, protože naroste např. o právní zastoupení a o soudní poplatky.

Pokud se ani po zaslané výzvě firma Major Plus k dané věci nevyjádří a nezašle zpět peníze, klientka se znovu obrátí na poradnu a bude firmu Major Plus žalovat.

Protože se f. Major Plus do stanoveného data neozvala, obrátila se klientka na poradnu znovu a žádá radu ohledně podání žaloby.

Klientce byl předán a vysvětlen vzor žaloby o vrácení plnění ze zrušené smlouvy. Žalobu je třeba směřovat okresnímu soudu, místně příslušný je soud dle adresy sídla firmy. Žaloba je zpoplatněna soudním poplatkem ve výši 2000,-Kč., dle zákona o soudních poplatcích č. 549/1991, položka 1 bod 1 písm. b,

V žalobě je třeba označit strany sporu, stručně popsat situaci a definovat petit, tzn. že klientka žádá vrácení plnění ze zrušené smlouvy v určité výši a dále žádá zaplacení soudních poplatků.

Klientka se dožadovala rozhodnutí od poradce, zda jít do soudního sporu či nikoli. Bylo jí tedy vysvětleno, že poradcům nepřísluší za klienty rozhodovat. Byla upozorněna na případné důsledky prohraného sporu, tedy např. na povinnost hradit náklady. Zároveň postupovala dle zákona a má zřejmě velké šance ve sporu uspět.

Klientka se pro posouzení ohledně úspěšnosti vyhrát soudní spor, může obrátit na právního zástupce.

Klientka by chtěla využít služeb bezplatného právníka, byl jí tedy předán kontakt na bezplatnou právní poradnu v Pekle v Plzni.