

název poradny a projektu, klíčová slova, výchozí situace, popis problému – zakázka, intervence, možnosti řešení, prognóza, zpětná vazba, citované zdroje.

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: kupní smlouva, odstoupení od smlouvy, vrácení kupní ceny

Výchozí situace, popis problému:

Us se na poradnu obrátila začátkem roku 2014 ohledně odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny.

Us byla společně s manželem a byli společně nakupovat v Kauflandu. Před obchodem je oslovily 2 slečny a ptaly se, jak jsou se službami spokojeni. Poté je pozvaly na oslavu výročí prodejen Kaufland s menším posezením a občerstvením. Us se rozhodli, že na oslavu půjdou. Akce se konala v restauraci na Střelnici. Během akce zjistili, že se jedná o předváděcí akci, na které bohužel podlehl prodejci a zakoupili zboží v hodnotě 26 999,-Kč. Doma si vše v klidu promysleli a došli k závěru, že zboží nepotřebují. Pátý den po akci zaslali firmě dopis, ve kterém od kupní smlouvy odstoupili. Zakoupené zboží vrátili. Společnost je poté písemně kontaktovala a nabízela jim slevu 10 000,-Kč. Us slevu odmítli, trvali si na odstoupení od smlouvy a znovu žádali vrácení peněz. Us ale v dopise nevedla do kdy a jakým způsobem mají být peníze vráceny. Společnost opět us písemně kontaktovala a vysvětlovala, že ne vlastní vinou jsou v platební neschopnosti a že tedy společnost nemá na jednorázové vyplacení kupní ceny. Navrhli splátkový kalendář, po 1000 Kč týdně s datem od 7.11. Us nejprve na splátky nechtěla přistoupit, poté se uvolila a splátkovou dohodu podepsala. Dohoda není ideální, dlužná částka je uznaná, ale není přesně popsáno, kdo komu dluží. Vyplývá to pouze z toho, že společnost slibuje zaslání první splátky již v pátek 8.11. Od té doby se ale nic neděje, žádné peníze nepřišli, společnost již s us nekomunikuje. Us neví, co má dělat, jak dál postupovat.

Zakázka: Poradíte mi, jak dál postupovat ohledně vrácení peněz z kupní smlouvy od které jsem odstoupila?

Ohledně odstoupení od kupní smlouvy udělala us zpočátku vše tak, jak měla. Tzn., že řádně a včas písemně odstoupila od smlouvy, zboží řádně vrátila a vyzvala firmu k vrácení kupní ceny. Ideální by bylo, kdyby do dopisu ještě uvedla jakým způsobem mají být peníze vráceny a stanovila datum. Nicméně firma je i tak povinna kupní cenu vrátit. Na dohodu o splátkách nemusela přistupovat, ale je možné tento vstřícný krok učinit. Dohoda o splátkách má své vady, měla být podrobnější, nicméně firma svůj závazek nedodržela a neposlala ani jednu splátku.

Možnosti řešení:

Us má nyní dvě možnosti – pokud chce být k firmě opravdu shovívavá, může sepsat řádnou, podrobnou dohodu o splácení požadované částky a dát jim tak novou šanci. Do dohody je třeba uvést kdo, komu dluží, jaká je dlužná částka a z jakého důvodu pohledávka vznikla. Dále je třeba uvést, od kdy mají být splátky zasílány, v jaké výši, jakým způsobem (např. na účet, složenkou). Součástí dohody může být upozornění, že pokud se zpozdí s byt jedinou splátkou, stává se celý dluh splatný.

Pokud již us nechce žádné splátky, chce vrátit celou dlužnou částku najednou (je k tomu oprávněna), měla by je písemně vyzvat, znovu stručně shrnou situaci, vyčíslit dlužnou částku a hlavně uvést do kdy a jakým způsobem ji chce zaplatit. Us může upozornit na skutečnost, že jim dala šanci dlužnou částku splátek, ale že dohodu nedodrželi a k dnešnímu dni nezaslali ani jednu splátku. Dále firmu může upozornit, že v případě že řádně a včas neuhradí požadovanou částku, nejme si us právního zástupce a bude věc řešit prostřednictvím soudu.

Pokud ani na základě této písemné výzvy firma nezaplatí, bude muset us věc řešit prostřednictvím soudu podáním žaloby. Pro konkrétní další postup se us může obrátit na poradnu nebo si opravdu najmout právního zástupce a věc řešit prostřednictvím jeho. Náklady, které us s vymáháním pohledávky vzniknou, tzn. např. soudní poplatek, placené právní služby, poštovné a další, může v rámci žaloby požadovat na žalované firmě.

Konzultace č. 2

Us zaslala firmě výzvu k zaplacení, poslala ji ve dvou vyhotoveních na dvě adresy, které byly uvedeny na smlouvě. Oba dopisy se vrátily, adresát neznámý. Us neví, jaký má být další postup řešení její situace.

V písemné komunikaci, kterou us s firmou vedla ohledně slevy a vyjednávání dohody o splátkách, je uvedena ještě třetí adresa. Us může stejný dopis ještě zaslat na tuto adresu. Provozovatelé těchto akcí velmi často mění adresy a telefonní čísla, právě z důvodu, aby byly hůře dohledatelní. Pokud se dopis znovu vrátí nedoručený, us má jediné možnost obrátit se na soud.

Pokud se rozhodne věc řešit soudní cestou, je třeba podat na dotyčnou firmu žalobu. Poradna může být us nápomocná tím, že vysvětlí, jak má taková žaloba vypadat a jaké má mít náležitosti.

Us se rozhodla, že firmě pošle ještě třetí dopis, prozatím se do soudního sporu pouštět nechce. V dopise stanoví 10ti denní lhůtu. Pokud marně uplyne, obrátí se us na Poradnu pro další postup.

Náležitosti žaloby a příslušný vzor budou us předány a vysvětleny na případné další konzultaci.

Konzultace č. 3

Firma na výzvu us dosud nijak nezareagovala, dopis si nevyzvedla. Na dodejce dopisu je vyznačen konec 10denní lhůty na doručení. Us je tedy rozhodnuta podat žalobu, přeci jen se jedná o částku 27 000,-kč. Na Poradnu se obrací s žádostí o pomoc při podání žaloby o zaplacení.

Us byl předán a vysvětlen vzor žaloby 1.174 o vrácení plnění ze zrušené smlouvy. Us vzor chápe a dle vzoru si žalobu sepíše. Us bylo nabídnuto, že je možné návrh žaloby po formální stránce zkontrolovat.

Konzultace č.

Us si přinesla ručně sepsaný návrh žaloby. Chtěla by návrh zkontrolovat a přepsat jej do elektronické verze.

Us byla žaloba přepsána do tiskové formy a byla mírně poupravená. Veškeré úpravy byly s us řádně prodiskutovány a vysvětleny. Dále bylo us sděleno, že žalobu je třeba podat až po posledním termínu splátky, kterou měla firma dlužnou částku splatit. Us byl také sdělen potřebný počet kopií a zakoupení a nalepení soudního poplatku.

Zpětná vazba: Us se již na Poradnu neobrátila, není tedy známo, jak soudní spor pokračuje nebo jak byl skončen.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

z. o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

Vzory smluv a podání

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

Projekt: „Spotřebitelské poradenství 2014“

Kasuistika č. 2

klíčová slova: smlouva o dílo, cenová nabídka, změna dohodnuté ceny, rozpočet, vrácení ceny

Popis problému:

Uživatel zaslal svůj dotaz e-mailem. Uzavřel smlouvu o dílo na rekonstrukci střechy. Ve smlouvě byla dohodnuta cena 302 104,-Kč s tím, že jednotlivé položky na práci a materiál byly uvedeny v cenové nabídce. Při podpisu smlouvy uživatel zaplatil částku 225 000,-Kč. Ve smlouvě byl uveden termín zahájení a dokončení prací.

Termín zahájení prací ale nebyl ze strany uživatele dodržen, protože musel před tím provést nějaké stavební úpravy. Na uživatele byl vyvíjen tlak, aby zaplatil smluvní procenta z prodlení, což odmítl s tím, že podle smlouvy to není jeho povinnost.

Okamžitě po začátku rekonstrukce se zjistilo, že bude nutné vyměnit 3 trámy, dozít štít a obrousit a natřít konce starých trámů. Za tyto práce po uživateli firma žádala 75 000,-Kč, s tím, že jinak práci nedodělá. Uživatel tuto cenu odmítl zaplatit. Nakonec ale podepsal nový rozpočet navýšený o cca 60 tis. Kč, aby firma práci dokončila. S cenou však uživatel stále nesouhlasí a potřebuje znát, jaké má možnosti obrany. Zatím zaplatil zálohu 30 000,-Kč s tím, že zbytek zaplatí při dokončení.

Uživatel v příloze e-mailu zaslal smlouvu o dílo a cenovou nabídku – rozúčtování ceny.

Zakázka: Jaké mám možnosti obrany proti navýšení ceny?

Uživateli byla zaslána následující odpověď e-mailem.

Z kontroly zasláných dokladů poradce zjistil, že smlouva o dílo, kterou uživatel s firmou uzavřel, je uzavřena podle par. 536 a násl. obchodního zákoníku. Platnost obchodního zákoníku skončila dnem 31.12.2013. Od 1.1.2014 je smlouva o dílo upravena v novém občanském zákoníku č. 89/2012. Poradce zjistil, že na smlouvě chybí datum vyhotovení. Ze smlouvy vyplývá, že datum zahájení stavebních prací je červenec 2014. Poradce předpokládal, že smlouva byla uzavřena v r. 2014, po pozbytí platnosti obchodního zákoníku. Toto nebylo možné s uživatelem přímo ověřit, protože dotaz byl zaslán mailem, v odpovědi poradce ale svůj předpoklad uvedl.

Pokud byla smlouva o dílo uzavřena po 1.1.2014, je nutné postupovat podle občanského zákoníku č. 89/2012. Smlouva o dílo je v tomto zákoně upravena v par. 2586 a dalších.

Co se týká poplatku za zpoždění zahájení prací z důvodu prováděných stavebních úprav uživatele, ve smlouvě není nikde uvedeno, že uživatel je povinen hradit procenta z prodlení. Ve smlouvě v bodě III. (čas plnění) je pouze popsána situace, že k prodlení se zahájením prací došlo zaviněním zhotovitele, případně vlivem nepříznivého počasí s tím, že obě strany nebudou vůči sobě uplatňovat sankce. Také z občanského zákoníku par. 2591 vyplývá, že je-li k provedení díla nutná součinnost objednatele, má mu zhotovitel určit přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Po uplynutí této lhůty může zhotovitel (firma) buď zajistit plnění na účet objednatele anebo odstoupit od smlouvy, pokud ho na to upozornil. Firma uživateli žádnou lhůtu neposkytla a ani od smlouvy neodstoupila. Pokud budeme vycházet z uzavřené smlouvy, také uživateli neplynula povinnost platit sankce za opoždění termínu zahájení prací. Uživatel tedy v tomto případě postupovat správně.

Hlavní zakázkou uživatele však byla otázka, jaké má možnosti, když nesouhlasí s navýšením ceny za další práce, které nebyly v plánu. Z občanského zákoníku par. 2620 vyplývá, že je-li cena ujednána pevnou částkou nebo odkazem na rozpočet, který je součástí smlouvy nebo byl sdělen zhotovitelem do uzavření smlouvy, nemůže ani objednatel ani zhotovitel žádat změnu ceny proto, že si dílo vyžádalo jiné úsilí nebo jiné náklady, než bylo předpokládáno. Pokud tedy ve smlouvě byla ujednána pevná částka (nebo by smlouva odkazovala na úplný rozpočet), nemůže firma požadovat zvýšení ceny ani v případě, že se změní rozsah nebo

nákladnost rozpočtu. V případě mimořádných nepředvídatelných okolností, které by dokončení díla podstatně ztěžovaly, o zvýšení ceny nebo zrušení smlouvy s případným vypořádáním rozhoduje soud.

Jiná situace by ale byla, pokud by cena byla určena na základě rozpočtu daného s výhradou, že se nezaručuje jeho úplnost nebo s výhradou, že je rozpočet nezávazný. V takovém případě může zhotovitel požadovat zvýšení ceny, objeví-li se potřeba dalších činností nezahrnutých do rozpočtu, pokud nebyly předvídatelné v době uzavření smlouvy. Když se zvýšením objednatel v takovém případě nesouhlasí, určí jí soud na návrh zhotovitele.

Z uzavřené smlouvy mezi uživatelem a firmou vyplývá, že cena byla ujednána pevnou částkou v bodě I. Ve smlouvě dále nikde není odkazováno na rozpočet jako na součást smlouvy, ani není uvedena výhrada, že stanovený rozpočet je nezávazný a může se měnit. Navýšení ceny by v tomto případě mohl nařídít pouze soud na návrh zhotovitele a uživatel není povinen hradit cenu vyšší než je uvedená ve smlouvě.

Možnosti řešení:

V e-mailu však uživatel uvádí, že nakonec podepsal nový rozpočet navýšený o cca 60 tis. Kč, aby firma práce dokončila, navíc zaplatil zálohu 30 tis. Kč. Příloze e-mailu uživatel zaslal pouze cenovou nabídku, kde byly tužkou přepsány původní náklady. Z dokladu nevyplývá, že jde o dodatek smlouvy, není ani uživatelem podepsán. Pokud tedy uživatel neuzavřel žádný dodatek ke smlouvě o dílo, ve kterém by se zavázal k navýšení ceny, je pro obě strany závazná cena uvedená ve smlouvě. Pokud již zaplatil částku, která stanovenou cenu ze smlouvy převýšila, může jí uživatel po firmě požadovat zpět. V takovém případě je vhodné firmu nejprve písemně vyzvat k vrácení částky, aby částku vrátila (uvést vhodný termín a z působ platby), pokud to firma do termínu neučiní, nezbývá uživateli než obrátit se na soud s podáním žaloby.

Zpětná vazba: Uživatel žádnou zpětnou vazbu neposkytl.

Citované zdroje: občanský zákoník č. 89/2012

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

Projekt: „Spotřebitelské poradenství 2014“

Kazuistika č. 3

klíčová slova: smlouva o dílo, termín dokončení, výzva k dokončení díla,

Popis problému:

Uživatel dne 28. 7. 2011 uzavřel smlouvu o dílo, jejímž předmětem bylo provedení stavebních prací na rekonstrukci rodinného domku. Podle smlouvy se zhotovitel zavázal provést samostatně a kompletně montáž a demontáž lešení, okopání a vyspravení fasády, zhotovení nové fasády včetně malby, výměnu oken a dveří, střešní krytiny, zhotovení zámkové dlažby a oplocení a to včetně dodávky materiálu.

Veškeré sjednané práce měly být provedeny v termínu od 2. 9. 2011 do 10. 12. 2011. Sjednaná cena díla byla již uživatelem v plné výši uhrazena.

Téměř všechny sjednané práce již zhotovitel vykonal byť po termínu sjednaném pro provedení díla a na základě opakovaných urgencí uživatele (telefonických). **Jediné co zbývá dokončit je vyspárování cca 10 – 12 m² spodní části fasády štítové zdi a verandy, která je obložena imitací cihlového obložení.**

Zakázka:

Uživatel se chtěl domoci dokončení sjednaných prací, jelikož se jedná o velmi dlouhé prodlení a již chce mít rekonstrukci domu dokončenu.

Uživatel již v minulosti v obdobné záležitosti Poradnu navštívil a nyní by chtěl pomoci s řešením výše uvedené věci.

Možnosti řešení:

Pokud uživatel chce, aby práce dokončil jejich původní zhotovitel, měl by se na něho se svojí žádostí obrátit písemnou prokazatelnou formou a stanovit mu přiměřený, ale pevný termín dokončení díla.

Pokud ani na základě písemné výzvy nebudou ve stanoveném termínu práce provedeny, může se uživatel se zhotovitelem soudit, popř. postupovat jinak dle svého rozhodnutí.

Např. nechat si práce dokončit jiným zhotovitelem a nárokovat si cenu za dokončení prací po původním zhotoviteli. Každopádně nejprve je vhodné postupovat formou výzvy výše uvedené.

S uživatelem bylo dohodnuto, že mu poradce připraví návrh výzvy na další termín konzultace.

Poradce do další konzultace připravil návrh výzvy k předání uživateli.

Uživatel se dostavil na sjednanou konzultaci. Od minulé konzultace se nic ze strany zhotovitele nezměnilo.

Uživateli byl předán návrh výzvy. Jelikož k ní uživatel neměl žádné k připravenému návrhu žádné připomínky, byl mu předán ve dvojím vyhotovení. Uživatel si jej na místě podepsal a odešle jej doporučeně zhotoviteli. Druhé vyhotovení si uschová spolu s podacím lístkem.

Uživatel byl informován o variantách možného vývoje a postupu v dané věci. Pokud se ani na základě výzvy nedočká ve stanoveném termínu dokončení prací má již dříve zmíněné možnosti:

1) Nechat si práce dodělat někým jiným, práce zaplatit a pak vyzvat k úhradě původního zhotovitele dopisem a stanovit mu termín a způsob úhrady. Pokud v termínu nezaplatí, pak nezbývá než žalovat danou částku u soudu.

2) Podat k Okresnímu soudu určovací žalobu na stanovení povinnosti dokončit práce.

V případě potřeby se uživatel na Poradnu obrátí po termínu dokončení prací, tj. po 28.7. 2014.

Zpětná vazba:

Uživatel se následně zastavil v Poradně a sdělil, že zhotovitel byl sice velmi rozčilený, ale uživatele na základě písemné výzvy kontaktoval a práce dokončil. Uživatel je s výsledkem spokojen.

Citované zdroje:

občanský zákoník č. 89/2012