

KAZUISTIKA
Občanská poradna Moravské Budějovice
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2020

Klíčová slova:

- Smlouva o poskytování televizních služeb, smluvní podmínky, pokyny k vrácení přístroje, nekomunikování ze strany společnosti, reklamace faktury, ČOI, ADR řízení, Evropské spotřebitelské centrum

Výchozí situace:

- Uživatelkou služby (dále jen „US“) je žena ve věku 50 let, která se na občanskou poradnu obrátila prostřednictvím webového formuláře poradny s tím, že by potřebovala vědět, jak se má bránit nesmyslné pokutě za neodevzdání přístroje.
- Uživatelka uzavřela blíže nespecifikovanou smlouvu o poskytování televizních služeb.
- Tuto smlouvu řádně ukončila a vyrovnala veškeré závazky, které jí ze smlouvy plynuly, včetně toho, že uhradila i náklady za kurýra, který měl vyzvednout přístroj umožňující satelitní, jenž byl US společností k tomuto účelu zapůjčen.
- US přišel e-mail s upozorněním na domluvení návštěvy kurýra, US na tento e-mail odpověděla a čekala s připraveným přístrojem, až jí společnost oznámí termín návštěvy kurýra.
- Společnost se US neozvala a kurýr se dosud nedostavil, aby přístroj vyzvedl.
- Nyní US přišla faktura na uhrazení pokuty ve výši 4.200 Kč za neodevzdání přístroje s upozorněním, že na uvedený e-maile neměla US odpovídat, protože je nefunkční a že měla společnost kontaktovat telefonicky.
- US se pokusila telefonicky společnost kontaktovat, žádné nové informace jí však sděleny nebyly a hovor s ní byl předčasně ukončen.
- Poradkyně nemá k dispozici podrobnější informace o situaci US, dotaz byl zaslán prostřednictvím webového formuláře bez příloh

Popis problému:

- US přišla faktura na 4.200 Kč, jedná se o vyúčtování pokuty za neodevzdání přístroje, který jí společnost Freesat zapůjčila v rámci uzavření smlouvy o poskytování služeb.
- US má za to, že nárok společnosti Freesat na úhradu pokuty je neoprávněný, když ona je připravená přístroj vrátit, ale domluva se společností Freesat je problematická a z jejich strany komplikovaná

Zakázka:

- *US chce vědět, jak se může bránit nesmyslné pokutě, kterou po ní společnost požaduje uhradit.*

Intervence + možnosti řešení:

- Poradkyně sděluje US, že pokud došlo k ukončení smlouvy mezi ní a společností Freesat, je také třeba, aby došlo k vyrovnání vzájemných závazků, tedy nejen k úhradě splatných pohledávek, ale i k vrácení zapůjčeného přístroje.
- Poradkyně US sděluje, že v případě vrácení přístroje je vhodné, aby spotřebitel primárně postupoval dle pokynů obchodníka. Pokud spotřebitel takové pokyny nemá k dispozici, je vhodné, aby si je od obchodníka zajistil. Poradkyně sděluje, že US může společnost Freesat vyzvat, aby ji řádně instruovali, jakým způsobem má v tomto případě postupovat. Poradkyně dále sděluje, že US může tuto výzvu učinit písemně na adresu sídla společnosti, případně na jinou adresu, kterou společnost při jednáních označila jako kontaktní. Poradkyně doplňuje, že pokud US není známa žádná adresa, na kterou by výzvu mohla adresovat, mohla by využít jiné jí dostupné komunikační kanály (e-mail, telefon apod.).
- Poradkyně informuje US, že z jejího sdělení nevyplývá, zda se má jednat o nějakou smluvní pokutu, či zda je to spíše náhrada ceny přístroje, nelze tedy dovodit oprávněnost nároku společnosti.
- Poradkyně předložila US možnosti řešení její situace – US může reklamovat vystavenou fakturu (pokud možno písemně), dále doplňuje, že by US měla uvést konkrétní důvody, pro které fakturovanou částku rozporuje a současně by US měla společnost vyzvat, aby fakturu opravili nebo stornovali.
- Poradkyně informovala US, že kontrolním a dozorovým orgánem společností je Česká obchodní inspekce. US může podat stížnost na postup společnosti Freesat. Poradkyně poskytla US internetový odkaz na webové stránky České obchodní inspekce, kde US

najde podrobné informace o podání podnětu a také informace o mimosoudním řešení spotřebitelských sporů.

- Poradkyně se pokusila vyhledat společnost dle uvedeného názvu v obchodním rejstříku, ale neúspěšně. Poradkyně našla webové stránky, které by mohly patřit společnosti, se kterou US uzavřela smlouvu. Poradkyně informovala US o možnosti obrátit se o pomoc na Evropské spotřebitelské centrum, které pomáhá řešit spory českých spotřebitelů se společnostmi se sídlem na území Evropské unie.
- Poradkyně poskytla US internetový odkaz na webové stránky Evropského spotřebitelského centra.
- Poradkyně nabídla US možnost další konzultace své situace s tím, že by US mohla poradkyni poskytnout písemné podklady jako například smlouvu či další související dokumenty.

Prognóza:

- US by mohla využít nabídky poradkyně a doplnit podrobnější informace o své situaci a občanská poradna by jí tak mohla poskytnout konkrétnější možnosti řešení její situace.
- US získala obecné informace o nutnosti vyrovnání vzájemných závazků spotřebitele a obchodníka při ukončení smlouvy o poskytování služeb. US by měla tedy směřovat své úsilí k vrácení přístroje společnosti.
- US byla informována o možnosti reklamovat vystavenou fakturu. US bude muset uvést konkrétní důvod, pro který fakturovanou částku rozporuje.
- Pokud se US se společností nedohodne na stornování faktury, bude se moci obrátit na ČOI popřípadě na Evropské spotřebitelské centrum v rámci mimosoudního řešení sporu.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- ČOI
- Evropské spotřebitelské centrum

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2020

Klíčová slova:

- Senior, smlouva o dílo

Výchozí situace:

- Uživatelem služby (dále jen US) muž, seniorka ve věku 71 let, US uzavřela smlouvu o dílo na zhotovení nového chodníku u rodinného domu. Proti dílu měla výhrady, ale dílo uhradila. Se zhotovitelem se dohodla na přeložení chodníku. Ten chodník rozebral, ale již cca rok znovu nepoložil.

Popis problému:

US si objednala někdy v měsíci srpnu 2018 u stavební firmy položení chodníku. Jednala ústně, písemně má rozpočet z 6.8.2018. Následně, na konci září 2018 započaly práce, které trvaly zhruba týden. US měla stále ústní výhrady k provedení (chodník příliš zvednutý a neodizolovaný od fasády domu). Práci ale 1. 10. zaplatila, opět s ústními výhradami. Před vánoci 2018 se na fasádě začaly projevovat vlhké skvrny. Pozvala majitele firmy, který se jí prý vysmál a řekl, že to může způsobovat např. kanalizace. US potom sdělila vše synovi, který s majitelem firmy sjednal schůzku. Tam majitel navrhnul provizorní řešení, že vloží mezi chodník a fasádu plech. S tím US nesouhlasila a požadovala nové položení – tentokrát správně. Majitel firmy si zavolal odborníka – US říká, že to je důchodce, který dříve vlastnil velkou stavební firmu. Ten na místě sdělil, že chodník je skutečně položen špatně, na to se US dohodla s majitelem firmy, že chodník bude rozebrán a znovu položen. Aby US ještě vyloučila možný vliv kanalizace, pozvala si diagnostiky kanalizace- kteří sdělili, že zcela nepochybně kanalizace nezpůsobuje průsak, ale že bude do budoucna potřebovat renovaci. US se tedy dohodla s se zhotovitelem díla, že chodník nejprve rozebere, potom proběhne pokládka nové kanalizace (jinou firmou) a následně bude položen znovu chodník (původním zhotovitelem). Proběhlo vše, kromě nového položení, dle dohody se US opakovaně kontaktovala s odborníkem, který byl přizván na první jednání. Ten však odkládal kontakt a jednání s majitelem firmy, až nakonec sdělil US, že těžce onemocněl a nebude to

řešit. Rozebrání chodníku proběhlo cca v červnu 2019, pokládka kanalizace v listopadu 2019. Od té doby se nic neděje.

Zakázka:

- Zakázka US spočívá v tom, že by se chtěla reklamovat dílo a znát možnosti řešení svého problému – preferuje to, aby jí byly vráceny peníze, chtěla by se dohodnout s jiným zhotovitelem

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce zmapoval situaci US - dokumenty, termíny, průběh jednání – vysvětlil US, že reklamace již proběhla včetně dohody na odstranění vad, práce na odstranění byly započaty, ale nedokončeny.
- Poradce sdělil US, že ve věcech týkajících se díla je vhodné komunikovat přímo se zhotovitelem, a to písemně tak, aby bylo možno prokázat komunikaci.
- Poradce poskytl US informace o základních náležitostech uzavírání smlouvy o dílo, nepodstatných a podstatných vadách díla a možnostech uplatnit nároky z vady díla, včetně odstoupení od smlouvy pro závažné nedostatky.
- Poradce vysvětlil US možnosti vymáhání započaté opravy díla, popř. škody, formou mimosoudní výzvy, předžalobní výzvy, mimosoudního řešení při ČOI, žaloby. US by chtěla sepsat výzvu k opravě popř. smírné řešení odstoupením od smlouvy a vrácení peněz.
- Poradce konzultoval vhodnost řešení s právním konzultace – výzva k provedení opravy, popř nabídka smírného řešení – odstoupení od smlouvy a vrácení uhrazených finančních prostředků.
- Poradce spolu s US sepsal výzvu ke komunikaci zhotovitele s US, k dokončení opravy díla a návrh na smírné řešení odstoupením od smlouvy a vrácením peněz. Vysvětlil US, že je vhodné výzvu odeslat doporučeně, stejnopis si ponechat. Poradce se s US domluvil na dalším postupu v případě neúspěchu výzvy, sepsal předžalobní výzvu, popř. dále předání kontaktů na advokáty ve věci žaloby.

Prognóza:

- V případě, že US odešle výzvu a bude se zhotovitelem komunikovat, je šance na dohodě na opravě díla nebo vrácení peněz. V případě nekomunikace nebo zamítavé reakce bude vhodné postupovat směrem k soudnímu řešení.

Zpětná vazba:

- US se ozvala do poradny, že peníze jí do týdne od zaslání výzvy byly navraceny na účet. US je spokojena a hledá nového zhotovitele. Na dokumentaci si dá pozor.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

KAZUISTIKA

Občanská poradna Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2020

Klíčová slova:

- Senior, reklamace, smlouva o dílo

Výchozí situace:

- Uživatelem služby (dále jen US) je senior (65 let), který chce reklamovat opravu auta

Popis problému:

- US vlastní 31 let starý automobil. V posledním roce došlo k opravě elektrických rozvodů. Automobil je sice pojízdný, ale US stále pociťuje drobné problémy při řízení.
- US si domluvil opravu závady automobilu u jiného automechanika než při první závadě. US uvádí, že automobil je v opravě již 7 týden. Do dne, kdy proběhla osobní konzultace nebyla původní závada opravena. Během 7 týdnů, kdy má automobil automechanik nicméně došlo k několika dalším opravám a výměnám různých dílů.
- US sděluje, že nabyt v průběhu opravy automobilu, že automechanik opravuje závady, které na autě nejsou jen proto, aby získal co největší finance za opravu od US

Zakázka:

- US se zajímá o to jakým způsobem lze reklamovat opravu automobilu, popř. snížit cenu za opravu

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce s US mapuje celou situaci
- Poradce se US doptává, jakým způsobem došlo k uzavření smlouvy mezi US a automechanikem. Poradce se také doptává, zda automechanik s US v průběhu opravy komunikoval a domlouval se s US na jiných opravách.
- US k situaci doplňuje: byla uzavřena pouze ústní smlouva, automechanik s US po celou dobu opravy komunikuje a všechny další opravy proběhly na základě ústního souhlasu US, a to i přesto, že US některé opravy přišli zbytečné či nadbytečné. Automechanik US kontaktoval i kvůli delší cestě, kterou s autem podnikl, aby si zajistil náhradní díly. I s tímto US souhlasil a automechanik na základě tohoto souhlasu ujel s automobilem US za 7 týdnů přibližně 500 km. Původní závada, pro

kteřou bylo auto do servisu odvezeno, ale stále opravena není. Konečnou fakturu za opravu také US nemá

- Poradce US informuje, že byla uzavřena smlouva o dílo na základě které, měla být provedena určitá oprava automobilu. Pokud během práce na opravě automobilu automechanik zjistil další vady a domluvil se s US na jejich opravě, je toto také v pořádku, protože opravy byly provedeny na základě souhlasu US. V takovém případě, tyto opravy budou vyúčtovány ve faktuře a US je povinen je zaplatit.
 - Poradce s US hovoří o tom, že pokud ovšem na faktuře budou vyúčtovány opravy, které na automobilu nebyly provedeny nebo byly provedeny chybným způsobem, může US opravu automobilu bez zbytečného odkladu reklamovat. Automechanik je povinen provádět dílo dle smlouvy a toto dílo je vadné, neodpovídá-li smlouvě. Spotřebitel má v takovém případě nárok na odstranění vady, nelze-li vadu odstranit nebo není-li odstraněna v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, vzniká spotřebiteli právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny opravy.
 - Poradce také doplňuje, že automechanik odpovídá za vady, které má automobil při převzetí věci US, a to i když se projeví později. Také odpovídá za vady věci a dílů, které byly pro opravu použity, a to během zákonné 24měsíční doby.
 - Poradce sděluje, že reklamace by měla být vyřízena do 30 kalendářních dnů od jejího uplatnění, pokud není domluvena doba delší. Vyprší-li zákonná lhůta, je toto považováno za podstatné porušení smlouvy a je možné od smlouvy odstoupit. Při uplatnění reklamace je automechanikovou povinností vydat US potvrzení o uplatnění reklamace, reklamační protokol.
 - Poradce také US sděluje, že dle občanského zákoníku je možné od smlouvy o dílo v případě, že:
 - si takovou možnost smluvní strany samy dohodly ve smlouvě
 - jedna smluvní strana smlouvu podstatným způsobem porušila, popř. z jejího chování jednoznačně vyplývá, že ji podstatným způsobem poruší.
- V případě, že by US přistoupil k odstoupení od smlouvy, je vhodné tak učinit písemnou formou a vyzvat automechanika k navrácení automobilu US.
- Na žádost US poradce předává US také kontakt na Českou obchodní inspekci
 - Poradce US předává sdělené informace také v písemné podobě

Prognóza:

- US vyčká na vystavení faktury za provedené opravy a dle toho se dále rozhodne pro další řešení.

Zpětná vazba:

- US bude dále celou situaci řešit sám a v případě potřeby se objedná na novou osobní konzultaci.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele