



Název poradny: *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

Název projektu: *SPOTŘEBITELSTVÍ*

Klíčová slova: *kupní smlouva, kupující, prodávající, práva*

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: *osobně*

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: *od jiné osoby*

Počet uskutečněných konzultací: *dvakrát*

1. 9. 2020

Výchozí situace:

Uživatel služby zakoupil v autobazaru osobní automobil, na kterém se do měsíce od koupě objevila závada. Při koupi byl krom kupní smlouvy sepsán dokument o technickém stavu vozidla. Kupní smlouva i technický stav vozidla je součástí příloh. Do měsíce od koupě se na vozidle objevila závada, která dle vyjádření uživatele se netýká uvedených závad popsaných v dokumentu o technickém stavu vozidla a uživatel služby je přesvědčen, že se jednalo o skrytou vadu. Uživatel služby nechal vadu odstranit v servise, obrátil se na autobazar, po kterém nárokoval náhradu škody, autobazar k tomuto zaujal negativní stanovisko.

Popis problému – zakázka:

Má uživatel služby dle dostupných dokumentů nárok žádat příslušný autobazar o náhradu škody, případně jak by měl nyní postupovat?

Intervence:

- *Dotaz poradkyní zpracován a konzultován s externí právníčkou.*
- *Obecně platí, že prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady.*
- *Pokud se vada vyskytne, má samozřejmě kupující právo uplatnit svá práva z vadného plnění.*
- *To však neplatí, pokud jde o použitou věc, u níž se objevila vada odpovídající míře používání nebo opotřebení.*
- *Nejprve je proto třeba alespoň odborným vyjádřením nechat určit, že zrovna tato vada není jednou z těch, které spadají do této kategorie, tedy že vada nesouvisí např. s tím,*



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

že vozidlo je již staré, má ujeto spoustu kilometrů atp., tedy je logické, že tento díl, pokud nebyl v mezidobí vyměněn, ztratí svoji životnost a je to tedy očekávatelné.

- *Pokud o takovouto vadu nejde a vada nesouvisí ani s těmi, které jsou popsány v rámci kupní smlouvy resp. její příloze, pak je třeba přistoupit k uplatnění práv z vadného plnění.*
- *Odborník, který provádí např. diagnostiku či např. znalec by měl umět zodpovědět, zda je vada podstatným porušením kupní smlouvy (takové porušení, o němž prodávající musel při uzavírání smlouvy již vědět nebo to alespoň předvídat) nebo nepodstatným.*
- *Práva z vadného plnění při podstatném porušení smlouvy definuje zejména ustanovení § 2106 NOZ. Pokud je vada podstatným porušením smlouvy, pak si může kupující zvolit variantu řešení z těch, které zákon v uvedeném ustanovení vyjmenovává. Toto ale musí učinit kupující včas resp. bez prodlení. Pokud tak neučinil ihned, když tak učinit měl a mohl, pak o práva z ustanovení § 2106 NOZ přichází a je třeba řídit se režimem ustanovení § 2107 tj. jakoby šlo o nepodstatné porušení smlouvy. Pokud by kupující otálel dlouho, pak mu může hrozit i závěr dle ustanovení § 2112 odst. 1, kdy pokud kupující neoznámí vadu bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl zjistit, nemusí se mu práva z vadného plnění přiznat vůbec.*

§ 2106 NOZ

(1) Je-li vadné plnění podstatným porušením smlouvy, má kupující právo

a) na odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,

b) na odstranění vady opravou věci,

c) na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo

d) odstoupit od smlouvy.

(2) Kupující sdělí prodávajícímu, jaké právo si zvolil, při oznámení vady, nebo bez zbytečného odkladu po oznámení vady. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího; to neplatí, žádal-li kupující opravu vady, která se ukáže jako neopravitelná. Neodstraní-li prodávající vady v přiměřené lhůtě či oznámí-li kupujícímu, že vady neodstraní, může kupující požadovat místo odstranění vady přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo může od smlouvy odstoupit.

(3) Ne zvolí-li kupující své právo včas, má práva podle § 2107.

§ 2107 NOZ

(1) Je-li vadné plnění nepodstatným porušením smlouvy, má kupující právo na odstranění vady, anebo na přiměřenou slevu z kupní ceny.

(2) Dokud kupující neuplatní právo na slevu z kupní ceny nebo neodstoupí od smlouvy, může prodávající dodat to, co chybí, nebo odstranit právní vadu. Jiné vady může prodávající odstranit podle své volby opravou věci nebo dodáním nové věci; volba nesmí kupujícímu způsobit nepřiměřené náklady.

(3) Neodstraní-li prodávající vadu věci včas nebo vadu věci odmítne odstranit, může kupující požadovat slevu z kupní ceny, anebo může od smlouvy odstoupit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Možnosti řešení:

- *Uživatel služby může žádat o odstranění vady nebo o přiměřenou slevu z kupní ceny.*



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

- Pokud tomuto nebude vyhověno, může postupovat podle dalších odstavců předmětného ustanovení až například dospět k odstoupení od smlouvy.
- Není správný postup, pokud si kupující nejdříve vadu sám odstraní a až poté si něco nárokuje. Nejdříve je třeba vadu vytknout, následně zvolit právo z vadného plnění, které nabízí zákon a až poté, pokud takto nelze postupovat, volit jiná řešení.
- V tuto chvíli by bylo na místě se snažit o vyřešení věci dohodou.
- Navíc klient pochybil, pokud si cokoli nárokoval po zprostředkovateli. V kupní smlouvě je jasně uvedeno, že prodávajícím je fyzická osoba – muž uvedený v kupní smlouvě. V kupní smlouvě je uvedeno, že právnická osoba je jenom zprostředkovatelem a vady si musí kupující řešit právě s prodávajícím.
- Bylo by vhodné toto napravit – vytknout vadu přímo prodávajícímu nikoli zprostředkovateli (dostatečně ji popsát) a v souladu s § 2107 NOZ si zvolit variantu řešení, v tomto případě zejména přiměřenou slevu z kupní ceny odpovídající ceně, kterou musel klient vynaložit na opravu.

Prognóza: nelze stanovit

Zpětná vazba: není

Citované zdroje: občanský zákoník



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

Název poradny: *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

Název projektu: *SPOTŘEBITELSTVÍ*

Klíčová slova: *smlouva o dílo, vady, reklamace*

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: *osobně*

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: *ze sociálních sítí*

Počet uskutečněných konzultací: *jednou*

27. 5. 2020

Výchozí situace:

Uživatelce služby se porouchala pračka, tu si nechala opravit, když ji však poprvé po opravě chtěla použít, pračka nadále byla nefunkční. US se snažila kontaktovat opraváře, bylo jí však sděleno, že ten je teď nyní měsíc pryč a nemůže se tedy na věc přijet podívat.

Popis problému – zakázka:

Může uživatelka služby po opraváři požadovat nápravu?

Kroky vedoucí k naplnění cíle:

- *Informovat US o právech a povinnostech v souladu s občanským zákoníkem*

Intervence:

- *Oprava pračky spadá do oblasti smlouvy o dílo.*
- *Reklamace se řídí pravidly o právech z vadného plnění kupní smlouvy, tudíž reklamace by měla probíhat obdobně jako při reklamaci zakoupeného zboží.*
- *Vadu je třeba opraváři vytknout, jakmile je zjištěna, a to nejpozději do dvou let od okamžiku, kdy bylo přebráno dílo z opravy. Projeví-li se vada do šesti měsíců, má se za to že dílo bylo vadné již při převzetí.*
- *Na základě konzultace s US zjištěno, že US již zakoupila pračku novou a opravenou pračku odvezla na sběrné místo.*
- *US vysvětleno, že v případě, pokud nemá opravenou pračku fyzicky k dispozici, není možné tuto věc reklamovat.*

§ 2586



Základní ustanovení

(1) Smlouvou o dílo se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu.

(2) Cena díla je ujednána dostatečně určitě, je-li dohodnut alespoň způsob jejího určení, anebo je-li určena alespoň odhadem. Mají-li strany vůli uzavřít smlouvu bez určení ceny díla, platí za ujednanou cenu placená za totéž nebo srovnatelné dílo v době uzavření smlouvy a za obdobných smluvních podmínek.

§ 2587

Dílem se rozumí zhotovení určité věci, nespadá-li pod kupní smlouvu, a dále údržba, oprava nebo úprava věci, nebo činnost s jiným výsledkem. Dílem se rozumí vždy zhotovení, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části.

§ 2588

(1) Záleží-li provedení díla ve zvláštních osobních schopnostech zhotovitele, zaniká závazek ztrátou jeho způsobilosti, nebo jeho smrtí. To neplatí, může-li dílo úspěšně provést ten, kdo převzal činnost zhotovitele jako jeho právní nástupce.

(2) Smrt objednatele sama o sobě závazek neruší, ledaže se tím splnění závazku stane nemožným nebo zbytečným. To platí i v případě zániku závazku smrtí objednatele.

Vady díla

§ 2615

(1) Dílo má vadu, neodpovídá-li smlouvě.

(2) O právech objednatele z vadného plnění platí obdobně ustanovení o kupní smlouvě. Objednatel však není oprávněn požadovat provedení náhradního díla, jestliže předmět díla vzhledem k jeho povaze nelze vrátit nebo předat zhotoviteli.

§ 2616

Dojde-li podle českého právního řádu nebo podle právního řádu státu, kde má být předmět díla využit, v důsledku použití předmětu díla k ohrožení nebo porušení práva třetí osoby z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je z toho zhotovitel objednateli zavázán, pokud o tom zhotovitel v době uzavření smlouvy věděl nebo vědět musel. Na právní vady díla se obdobně použijí ustanovení o právních vadách předmětu koupě.

§ 2617

Má-li dílo při předání vadu, zakládá to povinnosti zhotovitele z vadného plnění; přechází-li však nebezpečí škody na objednatele až později, rozhoduje doba tohoto přechodu. Po této době má objednatel práva z vadného plnění, způsobil-li vadu zhotovitel porušením povinnosti.

§ 2618

Soud nepřiznává objednateli právo z vadného plnění, neoznámil-li objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li zhotovitel, že právo bylo uplatněno opožděně.

§ 2619

(1) Dal-li zhotovitel za jakost díla záruku, použijí se obdobně ustanovení o kupní smlouvě.

(2) Záruční doba týkající se díla počíná běžet předáním díla.

Možnosti řešení:

- uživatelka služby informována o možnostech řešení v souladu s občanským zákoníkem



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

*- s ohledem na již podniknuté kroky uživatelky služby nelze v tomto okamžiku práva uplatnit
s ohledem na neexistenci případné reklamované věci*

Prognóza: *nelze s ohledem na faktickou likvidaci opraveného předmětu nárokovat práva
vyplývající z vady díla*

Zpětná vazba: *není*

Citované zdroje: *občanský zákoník*



Název poradny: *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

Název projektu: *SPOTŘEBITELSTVÍ*

Klíčová slova: *odstoupení od smlouvy, smluvní vztahy, výpověď*

Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu: *osobně*

Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl: *od jiné osoby*

Počet uskutečněných konzultací: *jednou*

4. 8. 2020

Výchozí situace:

Uživatelka služby má rodiče, kteří žijí v rodinném domě. Rodiče jsou již staršího věku postupně byli osloveni několika dealery s energiemi. Rodiče postupně uzavřeli několik smluv na odběr elektřiny. Nyní rodiče ani uživatelka služby nemají přehled, která smlouva je platná a jaké další závazky plynou z dalších uzavřených smluv.

Popis problému – zakázka:

Zájemkyně o službu vyhledala pomoc poradny ohledně řešení smluvních vztahů. Je možné některé ze smluv na odběr energií ukončit?

Intervence:

- *Informovat US o právech a povinnostech v souladu s energetickým zákonem*
- *Prozkoumat předložené dokumenty.*
- *Poradkyní smlouvy prostudovány, celkem byly v průběhu času uzavřeny tři smlouvy u různých dodavatelů.*
- *U jedné smlouvy je možné odstoupení v zákonné 14-ti denní lhůtě, vysvětleno, poskytnut vzor pro odstoupení, toto je třeba odeslat nejpozději dnešního dne.*
- *U jedné smlouvy, u které začala běžet dodávka elektřiny 22. 7. 2020 je možné do 5. 8. 2020 podat výpověď s 15-ti denní výpovědní lhůtou, vysvětleno, poskytnut vzor výpovědi.*
- *zajistit orientaci US v těchto dokumentech*

Možnosti řešení:



ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

- *U jedné smlouvy na odběr energií je možno využít odstoupení od smlouvy v zákonné, 14-ti denní lhůtě, toto bude uživatelkou služby využito.*
- *U druhé ze smluv je možné využít výpovědi s -15ti denní výpovědní lhůtou, tato smlouva bude ze strany uživatelky služby vypovězena.*
- *Spotřebitel může smlouvu uzavřenou distančně či smlouvu sjednanou mimo obchodní prostory dodavatele vypovědět ve lhůtě 15 dnů po zahájení dodávek. Stačí, pokud do 15-ti dnů od zahájení dodávky odešle výpověď smlouvy dodavateli. Výpovědní doba činí 15 dnů a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi.*
- *Po odeslání odstoupení a výpovědi již bude platná jedna smlouva, a to u dodavatele energií, kterého by chtěla uživatelka služby zachovat.*

Prognóza:

- *dojde k odstoupení od jedné smlouvy a k výpovědi druhé ze smluv, tímto bude vyřešena existence několika smluv od různých dodavatelů energií*

Zpětná vazba: není

Citované zdroje: energetický zákon