

Kazuistika č. 1

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Oprava bytu zakoupeného přes realitní kancelář (RK), skrytá vada, reklamace, podstatné a nepodstatné porušení smlouvy, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka se obrátila na naši Občanskou poradnu prostřednictvím e-mailu. Z popisu situace v e-mailu vyplynulo, že klientka zakoupila od RK byt po úplné rekonstrukci. Během půl roku po zakoupení bytu již třikrát urgovala u RK protékající sprchový kout, který již ani nějakou dobu nepoužívala. Na její písemné podněty RK nereagovala, komunikoval s ní vždy subdodavatel, který měl rekonstrukci koupelny na starost. Subdodavatel přislíbil klientce protékající sprchový kout opravit, termín opravy však nesplnil, následně nezvedal telefon. Klientka opět urgovala opravu sprchového koutu u RK, následně ji kontaktoval daný subdodavatel, že má komunikovat přímo s ním. Dosud k opravě sprchového koutu nedošlo.

Popis problému – zakázka

Klientka se dotazovala, jak může řešit protékající sprchový kout v bytě, který zakoupila přes RK, když na její výzvy k opravě RK nereaguje.

Možnosti řešení:

Klientce sděleno, že se v daném případě jedná zřejmě o skrytou vadu bytu, kterou RK nerozporuje – dle vývoje situace zřejmě RK opravu vady řeší přes dodavatele. Klientce dále bylo sděleno, že je třeba vycházet z kupní smlouvy, která byla tedy uzavřena mezi klientkou a RK. Za odstranění vady je tedy odpovědná RK a klientka se v této věci může nadále obracet na RK.

Dále byla klientka informována, že možnosti kupujícího při uplatnění vad jsou odvislé od toho, zda se v případě vady jedná o porušení smlouvy podstatným či nepodstatným způsobem. Bylo jí zasláno znění § 2106 a § 2107 zákona č. 89/2012 Sb. Občanského zákoníku s tím, že v obou případech (při nepodstatném i podstatném porušení smlouvy) má nárok na odstranění vady. Pokud vada odstraněna včas nebo v přiměřené lhůtě nebude, má pak právo požadovat slevu z kupní ceny, nebo může odstoupit od smlouvy.

Z popisu situace ze strany klientky jsme usoudili, že prodávající (RK) chtěla odstranit vadu opravou věci. Bohužel se tak dosud nestalo a máme za to, že doba půl roku je dostatečně dlouhá. Klientka byla informována, že by bylo vhodné RK zaslat poslední písemnou výzvu k odstranění vady do určité doby s upozorněním, že pokud nedojde k opravě ve stanoveném termínu, využije svých dalších práv a to – bude žádat přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo od smlouvy odstoupí.

Klientce bylo dále sděleno, že pokud by skutečně nedošlo k opravě protékajícího sprchového koutu v jí stanoveném termínu, je vhodné se již s dalšími kroky obrátit na advokáta.

Zpětná vazba:

Vzhledem k tomu, že se jednalo o e-mailový dotaz, nelze řešení situace klientky vyhodnotit. Jelikož se již klientka znovu na Občanskou poradnu v této věci neobrátila, můžeme se domnívat, že pokud klientka zaslala onu výzvu RK, došlo ke sjednání nápravy, případně se již klientka obrátila na advokáta.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika č. 2

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Energetické aukce, udělení plné moci, sankce za předčasné ukončení smlouvy, sankce za nedodržení smlouvy

Výchozí situace:

Klient se na Občanskou poradnu Opava obrátil v rámci osobní konzultace. Klient sdělil, že cca před rokem uzavřel přihlášku k energetické soutěži, v rámci které udělil i plnou moc k jednání v rámci změny dodavatele. Následně byly klientovi zaslány uzavřené smlouvy s vítězným dodavatelem (Stabil Energy s.r.o.) na odběr elektřiny i plynu. Vítězný dodavatel jménem klienta na základě plné moci ukončil smlouvy u stávajících dodavatelů a klient začal odebírat energie od nového dodavatele. S tím klient neměl problém. Nicméně dřívější dodavatelé následně požadovali po klientovi úhradu sankce za předčasné ukončení smluv. Klient sankce uhradil. Následně klient uhrazené sankce požadoval po novém dodavateli, jelikož ten jménem klienta smlouvy ukončil předčasně a nový dodavatel se i v rámci telefonického hovoru s klientem a v rámci údajů uvedených na jeho webových stránkách zavázal k tomu, že vyrovná případný poplatek (deaktivační poplatek) za předčasné ukončení smlouvy. Nový dodavatel však sankce klientovi neuhradil a e-mailem mu sdělil, že činí kroky k navrácení klienta k původním dodavatelům. Klient byl tedy vrácen k původním dodavatelům, od kterých mu byly vráceny uhrazené sankce. Nyní však klient obdržel výzvu inkasní společnosti, která převzala k vymožení pohledávku společnosti Stabil Energy s.r.o. vůči klientovi ve výši 16 000 Kč jakožto sankci za porušení smlouvy.

Popis problému – zakázka

Klient se dotazoval na to, co může ve své situaci dělat, když má za to, že on vůči společnosti Stabil Energy s.r.o. nic neporušil, z jeho strany byla smlouva dodržena a necítí se tedy povinen jakékoli sankce hradit.

Možnosti řešení:

Poté, co klient předložil písemné podklady, bylo klientovi sděleno, že z předložených podkladů vyplývá, že v rámci energetické soutěže byly jménem klienta se společností Stabil Energy s.r.o. uzavřeny smlouvy (smlouva na dodávku elektřiny a smlouva na dodávku plynu), a to na dobu určitou 3 roky. Za nedodržení smlouvy (zejména za předčasné ukončení smlouvy) byla v rámci smlouvy sjednána sankce ve výši 8 000 Kč. Mám však za to, že k porušení smlouvy (k nedodržení doby trvání smlouvy) nedošlo jednáním ze strany klienta, ale jednáním samotné společnosti Stabil Energy s.r.o., která sama činila kroky k tomu, že se klient navrátil k původním dodavatelům energií. Dohledáno na webových stránkách společnosti Stabil Energy s.r.o., že je zde uváděno, že se společnost zavazuje k úhradě sankcí za předčasné ukončení smluv se stávajícím dodavatelem klientů. Domnívám se tak, že klient oprávněně po dané společnosti požadoval úhradu sankcí, které byl nucen uhradit. To, že se následně společnost rozhodla místo úhrady sankce činit kroky k navrácení klienta k původním dodavatelům, nebylo rozhodnutí klienta. Klientovi sděleno, že pokud se tedy necítí povinen nyní požadované sankce hradit, je vhodné se inkasní společnosti v tomto směru vyjádřit a poukázat na to, jak samotná společnost Stabil Energy s.r.o. dříve postupovala. Vzhledem k věku klientka (senior) mu byla nabídnuta pomoc se sepsáním vzoru takového vyjádření.

Klientovi bylo dále sděleno, že je vhodné zvážit zaslání daného vyjádření na adresu inkasní společnosti a na adresu samotné společnosti Stabil Energy s.r.o. Klient následně vyjádření zaslal na obě adresy. Klientovi sděleno, že pokud společnost bude na úhradě sankce trvat a klient sankci neuhradí, je otázkou, zda společnost bude činit další kroky v jejím vymáhání. S odkazem na podklady klienta mám za to, že zde nebylo porušení smlouvy ze strany klienta. Klient informován o možnosti žádosti o bezplatného právního zastoupení v případě, že by přesto k soudnímu sporu došlo.

Zpětná vazba:

Klient se již od zaslání vyjádření na Občanskou poradnu Opava neobrátil. Můžeme se tedy domnívat, že společnost zanechala dalších kroků k vymáhání sankce. V případě, že by přesto k soudnímu sporu došlo, předpokládáme, že klient využije naší nabídky pomoci se žádostí o přidělení bezplatného právního zástupce.

Citovaná literatura, zdroje:

Materiály klienta, vzory vytvořené pracovníky Občanské poradny

Kazuistika č. 3

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Vada mobilního telefonu, projevení vady do 6 měsíců od zakoupení

Výchozí situace

Klientka se na Občanskou poradnu obrátila v rámci osobní konzultace. Klientka sdělila, že si její syn koupil mobilní telefon. Po třech týdnech od zakoupení přestal telefon fungovat. Klientka sdělila, že když syn kontaktoval prodejce a oznámil mu, že telefon nefunguje, tak mu prodejce hned vrátil peníze – kupní cenu, kterou za telefon syn dříve uhradil. Nyní však syn obdržel dopis od prodejce, ve kterém je uvedeno, že dodatečně zjistili (v rámci rozboru telefonu), že se do telefonu dostala voda (vadou telefonu byla jeho oxidace), a že si syn závadu telefonu zavinil sám a má peníze, které mu byly vyplaceny zpět, vrátit, jinak se prodejce obrátí na soud a bude peníze vymáhat soudní cestou. Klientka sdělila, že vadu syn sám nezpůsobil, syn sděluje, že se mu žádná voda do telefonu nedostala - telefon měl syn jen doma, bylo to v období začátku pandemie a nikam nechodili, doma se telefonu také nic nestalo. Klientka dále sdělila, se na internetu dočetla, že telefony se často již zoxidované prodávají. Také proto si myslí, že vada telefonu není vinou syna.

Popis problému – zakázka

Co teď můžeme dělat? Nechceme vracet zpět peníze za telefon.

Možnosti řešení:

Klientce sděleno, že je možné, aby syn napsal prodejci vyjádření, ve kterém mu sdělí, že s jejich tvrzením nesouhlasí. Klientka byla informována o ustanovení § 2161 občanského zákoníku, dle kterého se má za to, že pokud se vada výrobku projeví v průběhu 6 měsíců od zakoupení věci, byl výrobek již při zakoupení vadný. Pokud se vada projeví do 6 měsíců od zakoupení, pak je na prodávajícím, aby tuto domněnku vyvrátil. Klientce bylo znění ustanovení § 2161 Občanského zákoníku vytištěno. S klientkou probráno, co by vyjádření mělo obsahovat. Pokud přes vyjádření syna prodejce bude trvat na vrácení kupní ceny, která byla synovi vrácena a syn klientky nebude chtít peníze vrátit, mohou následně vyčkat, zda se případně prodejce obrátí na soud, případně je možné se obrátit na ČOI v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů. V případě soudního řízení je možné, aby syn, jakožto student, který zřejmě nemá prostředky na úhradu právních služeb, požádal soud o přidělení bezplatného právního zástupce.

Zpětná vazba:

Klientka následně telefonovala do naší Občanské poradny a sdělila, že syn prodejce zaslal vyjádření, kde vysvětlil, že s jejich postupem nesouhlasí, že má za to, že vada již na telefonu byla při jeho koupi. Na základě zaslání vyjádření prodejce synovi oznámil, že částku již nepožaduje vrátit a že upustil od soudního řízení. Věc se tak vyřešila ku prospěchu syna klientky bez soudního řízení.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník, materiály klienta