

Kazuistika č. 1 – projekt Spotřebitelské poradenství 2021 – OP Nymburk- Respondeo, z. s.

Klíčová slova:

Smlouva o dílo, smluvní podmínky, odstoupení od smlouvy, předžalobní výzva

Výchozí situace:

Do poradny se k osobní konzultaci dostavil klient s dotazem ohledně možnosti odstoupení od smlouvy při rekonstrukci koupelny. Klient si vyhledal stavební firmu v městských novinách. S firmou neměl žádné zkušenosti, ale jednání s majitelem firmy bylo, dle sdělení klienta, velmi příjemné a působil na něho tak, že se jedná o spolehlivou firmu. Klient uvedl, že s majitelem uzavřel pouze ústní dohodu s tím, že mu majitel sdělil, že mu připraví smlouvu o zakázce, kterou podepíše, až začnou s rekonstrukcí. Klient uvedl, že při ústní dohodě o provedení zakázky byl přítomen jeho známý, který by v případě nutnosti vše dosvědčil. Ústní dohoda byla uzavřena v dubnu 2021.

Při této ústní dohodě klient zaplatil majiteli firmy zálohu ve výši 20 000,- Kč. Na tuto částku má klient podepsaný papír o převzetí peněz, v dokladu však není uveden důvod zaplacené částky.

Klient se s majitelem firmy ústně dohodl, že s rekonstrukcí začnou do 14ti dnů a že předá jeho kontakt řemeslníkovi, který bude rekonstrukci provádět, aby se s ním mohl včas domluvit na konkrétním postupu. K zahájení rekonstrukce však vůbec nedošlo, protože se celý měsíc klientovi nikdo neozval a majitel s ním přestal komunikovat.

Klient uvedl, že po 2 měsících, tj. koncem června 2021, zaslal majiteli na adresu firmy písemné odstoupení od smlouvy.

Zakázka:

Jak mám nyní postupovat?

Možnosti řešení:

Při konzultaci v poradně byl klient seznámen se základní úpravou smlouvy o dílo podle NOZ. Klientovi bylo doporučeno komunikovat s majitelem už pouze písemně, dosavadní SMS zprávy, které zasílal, vytisknout a uchovat je v tištěné podobě pro případné soudního jednání. Klientovi bylo doporučeno, aby zaslal majiteli firmy výzvu k vrácení zaplacené zálohy z důvodu odstoupení od smlouvy. V případě, že majitel stavební firmy nebude na výzvu reagovat nebo nezašle požadovanou finanční částku ve stanovené lhůtě, klientovi bylo doporučeno, aby se zkusil obrátit na advokáta. Advokát zašle předžalobní výzvu ve smyslu ustanovení § 142a zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu. V předžalobní výzvě advokát dlužníka upozorní, že v případě nečinnosti bude klient nucen postupovat k domožení svých práv soudní cestou. V takovém případě bude klient požadovat též úroky z prodlení a náhradu nákladů soudního řízení a případně též exekučního řízení.

Prognóza:

Situace se jeví jako složitá, ale vzhledem k tomu, že NOZ umožňuje uzavírání smluv ústně, je možné doložit písemné převzetí zálohy a výpověď svědka, jeví se situace v případě vymáhání dlužné částky soudní cestou relativně úspěšná.

Zpětná vazba:

Klient celé situaci porozuměl a byl příjemně překvapen nabízenými možnostmi k vymožení dlužné částky.

Citované zdroje: občanský zákoník, občanský soudní řád
Kazuistika č. 2 – projekt Spotřebitelské poradenství 2021 – OP Nymburk- Respondeo, z. s.

klíčová slova:

koupě automobilu, odstoupení od smlouvy, odstranitelná a neodstranitelná vada

popis problému – zakázka

Klient zakoupil automobil a uvádí, že na něj prodejce velmi tlačil, přijel za ním domů a naléhal na převod v Ostravě. Klient do Ostravy přijel, s prodávajícím provedl převod vozidla, v hotovosti uhradil kupní cenu 148 000,- Kč a až poté mu prodejce dal podepsat kupní smlouvu s tím, že to je jen formalita. Kupující neměl brýle a smlouvu podepsal. S autem dojel domů a záhy zjistil, že je auto nepojízdné, tekly provozní kapaliny. Klient dal auto do servisu, kde shledali radu závad. Kupující se snažil prodávající kontaktovat, ale nezastihl jej ani v místě bydliště. Klient uvádí, že v automobilu nejsou airbagy a že se domnívá, že bylo auto bourané. Ve smlouvě je uvedena celá řada závad, včetně svítící kontrolky a nutného servisu vozidla.

Intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací

Možnosti řešení

Důležité bude, zda je vada odstranitelná nebo ne a zda skutečně bylo auto bourané nebo jen z nějakého důvodu chybí airbagy.

U odstranitelné vady, která byla už v okamžik prodeje, odstoupit od smlouvy ihned klient nemůže, ale může požadovat slevu z kupní ceny a odstranění vady na náklady prodávajícího. Takovou vadu je tedy nutné reklamovat. U vady neodstranitelné lze odstoupit od smlouvy. Bez odborného posouzení technického stavu vozidla nelze posoudit, zda se jedná o vadu odstranitelnou či nikoliv. Je otázkou, zda při svítící kontrolce mohl klient předpokládat úplnou absenci airbagů, pravděpodobně předpokládal pouze nějakou vadu s nimi spojenou. Ve smlouvě s tím byl obeznámen, je to otázka dalšího posouzení.

Nicméně, pokud se prokáže, že auto bylo skutečně bourané a prodávající věděl, že kdyby to řekl, tak by si klient auto nekoupil, tak je možné od smlouvy odstoupit.

Případ to není jednoduchý, je vhodné využít pomoci advokáta, aby dokumenty směřované prodávajícímu již byly opatřeny jeho razítkem a podpisem.

Prognóza:

Další vývoj lze těžko určit, hodně bude záležet na technickém posouzení vozidla a určení, zda se jedná o vadu odstranitelnou či nikoliv a také výsledek značně ovlivní, zda se klient rozhodne využít služeb advokáta.

Zpětná vazba:

Klientka již dále nereagovala.

Citované zdroje

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (NOZ)

Kazuistika č. 3 – projekt Spotřebitelské poradenství 2021 – OP Nymburk- Respondeo, z. s.

Klíčová slova:

Prodloužená záruka, reklamace

Výchozí situace:

Do poradny se dostavila klientka, cca 60 let. Společně s manželem si zakoupila v kamenném obchodě r. 2018 televizi za 11 999 Kč, současně s koupí spotřebiče jí byla nabídnuta prodloužená záruka, které využila a podepsala smlouvu. V prosinci 2020 (po běžné záruční době) se televize rozbila, načež ji klientka reklamovala - oprava stála 5100 Kč, což bylo klientce vyčísleno, ale bylo to pokryto z prodloužené záruky. Nyní se televize znovu rozbila, klientka s manželem ji znovu reklamovala – od prodejce jim přišel email, že televize je neopravitelná a bude jim vyplaceno 5600 Kč nebo adekvátní část ceny nové televize. Klientka emailu nerozumí, domnívala se, že má právo opět na bezplatnou opravu/výměnu televize.

Zakázka:

Na co má klientka v souvislosti s prodlouženou zárukou nárok?

Možnosti řešení:

S klientkou byla záležitost podrobně prokonzultována a byly prostudovány dokumenty, které přinesla, zejména vytištěný email a smlouva o prodloužené záruce včetně obchodních podmínek. Po prostudování bylo zjištěno, že prodloužená záruka je forma pojištění pro případ rozbití výrobku po standardní záruční době, v tomto případě se jednalo o prodloužení na 3 roky. Pojištění funguje tak, že pokrývá opravy do výše ceny výrobku, což bylo v tomto případě opravami vyčerpáno. Nejedná se o záruku v pravém slova smyslu. Klientka se rozhodla, že si zakoupí novou televizi, pouze se prodejce doptá podrobně na ceny a další postup, protože to z emailu není zřejmé.

Prognóza:

Klientka si zakoupí novou televizi.

Zpětná vazba:

Klientka poděkovala za poskytnutou službu.

Citované zdroje: občanský zákoník