

# Projekt Spotřebitelské poradenství 2021

## Občanská poradna Praha 1

### Kazuistika

#### Kazuistika č. 1

##### **Klíčová slova:**

Odstoupení od smlouvy, vrácení peněz

##### **Výchozí situace:**

Klient koupil vstupenky na festivalový koncert. Ten byl zrušen pořadatelem z důvodu covidové situace. Pořadatel klienta o tom včas informoval e-mailem. Dal ale klientovi možnost vybrati si z těchto tří variant:

- možnost vrátit peníze
- vzít si voucher nebo
- netrvat na vrácení ani voucheru a podpořit tak festival

Dále v informaci bylo sděleno, že volbu je možné provést jen do 10 dnů, poté zaniká právo na vrácení peněz i voucheru. Klient do určeného data volbu neprovedl, protože mu e-mail spadl do spamu. Když reagoval po cca 14 dnech po termínu, a chtěl vrátit peníze, bylo mu sděleno, že nedodržel termín volby a cena vstupenek propadla organizátorovi. Takže nedostane nic.

Klient nesouhlasil, napsal e-mail, ale firma mu nejprve neodpověděla, pak se snažila tvrdit, že klient provedl volbu, že chce podpořit festival, ale neprokázala to. Klient stále s jejich tvrzením e-mailově nesouhlasil.

##### **Popis problému – zakázka:**

Co klient může dělat? Jak vymoci částku? Nebo má organizátor právo si peníze ponechat?

##### **Intervence:**

Poradce klientovi sdělil, že pokud si vstupenky koupil jako fyzická osoba, jedná se o spotřebitelskou smlouvu. Vztahy mezi spotřebitelem a podnikatelem určuje zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále OZ).

Pokud byl koncert zrušen ze strany pořadatele, má právo na vrácení peněz. Jestliže se podle pořadatele "včas" nerozhodl, zda chce peníze, poukaz nebo že se vzdává práva na vrácení peněz či poskytnutí poukazu, nemůže za klienta rozhodnout on, musí vrátit peníze.

Ani si možnost rozhodnout za klienta nemůže dát do smluvních podmínek, protože § 1814 OZ určuje, jaká ujednání ve smlouvě se spotřebitelem být nesmí:

*§ 1814 Zvláště se zakazují ujednání, která*

- a) vylučují nebo omezují spotřebitelova práva z vadného plnění nebo na náhradu újmy,**
- g) dovolují podnikateli, aby ze své vůle změnil práva či povinnosti stran,**

I kdyby se jednalo o návrh na změnu smlouvy, tak to, že se klient nevyjádřil, nemůže být pokládáno za souhlas:

*§ 1740*

**(1) Osoba, které je nabídka určena, nabídku přijme, projeví-li s ní včas vůči navrhovateli souhlas. *Mlčení nebo nečinnost samy o sobě přijetím nejsou.***

Pokud by klientovi peníze nebyly vráceny, jednalo by se ze strany pořadatele o bezdůvodné obohacení:

## § 2993 OZ

**Plnila-li strana, aniž tu byl platný závazek, má právo na vrácení toho, co plnila.** Plnily-li obě strany, může každá ze stran požadovat, aby jí druhá strana vydala, co získala; právo druhé strany namítnout vzájemné plnění tím není dotčeno. **To platí i v případě, byl-li závazek zrušen.**

Protože se jednalo o tzv. vyšší moc, má klient právo na peníze za vstupenku, nikoliv na náhradu další škody (třeba zamluvený hotel).

### **Možnosti řešení:**

Jestliže klientovi pořadatel peníze nevrátí, může je vymáhat u soudu. Aby měl právo při vyhraném soudním řízení na úhradu soudních nákladů (soudní poplatky, případně náklady na advokáta podle tarifu – vyhlášky č. 177/1996 Sb.), musí nejprve prokazatelně poslat pořadateli předžalobní výzvu.

Předžalobní výzva se neposílá elektronicky (pokud klient nemá elektronický podpis nebo datovou schránku), ale doporučeným dopisem, nejlépe s dodejkou. Ve výzvě zrekapituluje celou situaci, vyzve opět k vrácení částky na určitý účet (např. do týdne) s tím, že pokud peníze nebudou vráceny, obrátí se na soud. Tato pohružka tam musí být, aby byl dopis brán jako předžalobní výzva.

Po uplynutí lhůty na nápravu (minimálně týden po odeslání předžalobní výzvy) může podat na soud žalobu na zaplacení. Místně příslušný je obvodní (mimo Prahu okresní) soud podle sídla žalovaného. Před podáním žaloby poradce doporučil pokusit se o mimosoudní řešení problému (je to rychlejší a zdarma) u České obchodní inspekce – více na <https://www.coi.cz/informace-o-adr/>.

### **Prognóza:**

V případném soudním sporu by byl klient celkem jistě úspěšný. Pravděpodobně ale, pokud pošle předžalobní výzvu, bude jeho pohledávka uspokojena.

### **Zpětná vazba:**

Klient se za několik dní ozval, že mu firma na základě pohružky soudem přislíbila peníze poslat.

### **Citované zdroje:**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zákon č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád

## **Kazuistika č. 2**

### **Klíčová slova:**

Koloběžka, mimozáruční oprava zboží, autorizovaný prodejce

### **Výchozí situace:**

Klient zakoupil před rokem koloběžku, je dosud v záruce. Před měsícem píchl duši a dal si ji opravit k autorizovanému prodejci, avšak jako mimozáruční placenou opravu, neboť na propíchnutou duši se záruka nevztahuje. Oprava měla být dle přislíbení autorizované opravy vyřízena za 2 týdny, nyní jsou to již 4 týdny a nikdo se neozývá. Na koloběžce se během opravy vyskytla vada v elektronice, což mu sice autorizovaný prodejce telefonicky sdělil, ale od té doby se neozval a oprava trvá dlouho.

### **Popis problému – zakázka:**

Klient chce vědět, jak má postupovat, když v době mimozáruční opravy došlo k poškození elektroniky výrobku. Jakou lhůtu má autorizovaný výrobce k opravě a odkdy začne běžet?

**Intervence:**

Poradkyně sdělila, že nezáruční oprava je smlouvou o opravě věci nevztahuje se na ni reklamační řád, ale jde o smlouvu o dílo. Zároveň - věc má další závadu, která se vyskytla v záruční době a záruka se na ni vztahuje – na tu ale nemá reklamační protokol – nemůže tedy určit a prokázat počátek lhůty k vyřízení reklamace. Klient nechť zajde do provozovny a požádá o vystavení reklamačního protokolu – kdy se vada vyskytla a jaká, jak dlouho bude oprava trvat, případně zda je vada opravitelná, a navrhne způsob vyřízení reklamace (zda požaduje bezplatnou opravu, výměnu součásti, výměnu celé věci). Do 30 dnů musí prodejce reklamaci vyřídit.

Může napsat autorizovanému prodejci i doporučený dopis, v kterém popíše, co se stalo – zejména to, že se dle jejich sdělení vada vyskytla v době, kdy ji měli fyzicky u sebe za účelem opravy. Prodejce tedy nese riziko ze škody na věci, neboť ji dle protokolu o opravě převzal. Oprava věci je zvláštním druhem smlouvy o dílo. Zhotovitel díla provádí dílo na svůj náklad a nebezpečí, odpovídá tedy za škodu, která v době provádění díla (opravy) na věci vznikla.

**Možnosti řešení:**

- Nechat si vystavit protokol o vadě, která se vyskytla v době mimozáruční opravy, aby byla vada a její způsob odstranění popsány a stanovena lhůta k vyřízení
- Napsat doporučený dopis a popsat situaci – že se vada vyskytla v době, kdy ji měl prodejce u sebe, že jako zhotovitel díla (opravy) odpovídá za škodu, která na věci vznikla, a žádat prodejce o vyjádření

**Prognóza:**

Klient by měl být úspěšný, protože prodejce měl věc v době vyskytnutí se vady v elektronice u sebe, což lze prokázat protokolem o převzetí věci do opravy.

**Zpětná vazba:**

Klientovi vrátili koloběžku s opravenou elektronikou

**Citované zdroje:**

Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb., § 19  
Občanský zákoník 89/2012 Sb., § 2586

**Kazuistika č. 3****Klíčová slova:**

Banka, spořicí účet, všeobecné obchodní podmínky banky

**Výchozí situace:**

Klientka, ročník 1934, žádala e-mailem o pomoc a radu při jednáních s bankou. Snažila se prý naspořit nějaké peníze pro případ, kdy se nebude moci o sebe postarat, proto hledala banku s nejvyšším úrokem na spořicí účet. Našla banku nabízející úrok 0,9%, u ní si založila spořicí účet, ale banka záhy snížila úrok na 0,4%. Klientka zašla do pobočky a účet zrušila. Bylo jí řečeno, že peníze jí vrátí za měsíc, ale peníze na účet, který pro převod uvedla, neobdržela.

**Popis problému – zakázka:**

Klientka chtěla radu, jak postupovat, když banka jí po zrušení spořicího účtu neposlala zpět vložené peníze. Dále chtěla vědět, zda banka postupovala správně, když jí po zrušení účtu strhla tisíc korun – vrátila jí tedy o jeden tisíc korun méně, než vložila.

### **Intervence:**

**Poradkyně klientce sdělila, že se** musí se podívat do smlouvy o založení spořicího účtu, kterou s bankou uzavřela, jak je tam upraven postup a podmínky při ukončení smlouvy a zrušení účtu. Pokud se ve smlouvě neorientuje, může s ní přijít do poradny a pokusíme se z ní vyčíst, zda banka postupuje správně. Poradkyně také vyhledala všeobecné obchodní podmínky banky a zaslala klientce ta ustanovení, která se týkala podmínek a postupu při rušení spořicího účtu.

Pokud klientka bance uvedla číslo účtu, na který chce převést uvolněné peněžní prostředky, je banka povinna bez zbytečného odkladu je klientce na tento účet převést (pozn.-ze zkušenosti poradkyně ví, že bance to může trvat i 7-10 dní). Pokud však žádné číslo účtu, bance nesdělila, zůstávají peníze u banky jako neúročené depozitum, až do sdělení čísla účtu, na který je třeba peníze převést.

Klientka nato sdělila, že banka již jí peníze na účet zaslala, ale strhla si jeden tisíc korun, aniž jí sdělili, za co si peníze strhla. Jelikož pro klientku je tisíc korun dost peněz, prosí o radu, co má dělat.

Klientce byla poskytnuta rada, ať požádá banku (nejlépe doporučeným dopisem) o přehledné vyúčtování a sdělení, za co si strhli tisíc korun. Může jít například o sankci za předčasné ukončení smlouvy, poplatky za vedení účtu apod. To, co jí banka napíše, je pak třeba porovnat se smlouvou, případně s VOP, aby zjistila, zda si částku strhli oprávněně. Klientce bylo nabídnuto, že může přijít se smlouvou a s tím, co jí banka odpoví, a pomůžeme jí rozklíčovat, zda banka postupovala správně.

Klientka se také může obrátit na finančního arbitra – klientce byl poskytnut kontakt a poučení, v jakých záležitostech a jakým postupem může finanční arbitř pomoci.

### **Možnosti řešení:**

- Prostudovat smlouvu a všeobecné obchodní podmínky, případně zajít se smlouvou do poradny
- Sdělít bance číslo účtu, na který má zaslat peníze, pokud to klientka ještě neudělala
- Napsat bance doporučený dopis a vyzvat ji, aby sdělila, proč si strhla částku 1.000,- Kč, a zaslala řádné vyúčtování
- Obrátit se na finančního arbitra

### **Prognóza:**

- Je možné, že klientce budou peníze vráceny po sdělení čísla účtu, na které je chce převést, pokud to klientka ještě neučinila
- Je také možné, že peníze ještě přijdou bez dalšího, protože banka je zašle až po vypršení výpovědní lhůty, např. 7-10 dní poté
- Je možné, že banka zareaguje na doporučený dopis-výzvu k vyúčtování – buď zdůvodní oprávněné stržení částky 1.000,-, nebo klientce částku vrátí
- Řešení sporů s bankou pomocí finančního arbitra bývají často účinným řešením

### **Zpětná vazba:**

Klientka krátce poté napsala, že věc byla vyřízena k její spokojenosti.

### **Citované zdroje:**

Všeobecné obchodní podmínky banky