

Kazuistika č. 1 (projekt „Spotřebitelské poradenství“ 2018) – Občanská poradna Respondeo

klíčová slova:

dárky k narozeninám, spotřebitelská smlouva, odstoupení od smlouvy

popis problému – zakázka

Klientka v seniorském věku obdržela blahopřání od firmy Zepter s tím, že má u nich k vyzvednutí dárek k narozeninám, který nebyl podmíněný ani nákupem, ani prezentací výrobků. Místo dárků však byly klientce prezentovány výrobky, a to pouze s katalogu s tím, že jsou vyprodané. Klientka byla pracovníci přesvědčena ke koupi výrobku firmy Zepter s cenou kolem 12 000,- Kč, podepsala kupní smlouvu a úvěrovou smlouvu u Home Creditu. Výrobek nebyl na skladě a má klientce přijít do měsíce. Až později si klientka uvědomila, že byla zmanipulovaná, nic nedostala a ještě koupila na dluh něco, co nechce. Klientka se telefonicky obrátila na pracovníci Zepteru, ta jí sdělila, že může jediné výrobek nepřijmout, a bude pak platit sankci 25% z kupní ceny. Klientka si neví rady, zda má zaplatit sankci, nebo má ještě nějakou jinou možnost řešení.

Intervence

Poradenský rozhovor, ověřování informací, zaslání vzoru

Možnosti řešení

Celá věc byla konzultována s právníčkou organizace. Bylo prověřeno, kde klientka smlouvu uzavřela - jednalo se o obchodní kancelář, takže je z toho možné dovodit, že se nejedná o klasické prodejní místo určené k podnikání a následně odstoupit od smlouvy ve lhůtě 14 dní dle §1828 a 1829 NOZ. Odstoupení musí být dáno na vědomí i Home Creditu.

Prognóza:

Pokud se klientka rozhodne k odstoupení od smlouvy, tak je pravděpodobné, že firma Zepter toto odstoupení nepřijme. Následně bude na klientce, zda se rozhodne pro podání žaloby k soudu s tím, že nelze s jistotou předjímat, jak soud rozhodne.

Zpětná vazba:

Klientka se skutečně rozhodla od smlouvy odstoupit a napsala poděkování s informací, jak celá situace dopadla: „Dnes přišel dopis, že ruší smlouvu dle zákona 89/2012 Sb., občanský zákoník. Vaše kupní smlouva č. XXXXXXXX a s ní související úvěrová smlouva č. XXXXXXXXXXXX byla zrušena bez uplatnění jakéhokoliv nároku na finanční vyrovnání z naší strany.“

Citované zdroje

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

**Klíčová slova:**

Spotřebitelská problematika, smlouva uzavřená na dálku

**Výchozí situace:**

Klientka se dostavila do občanské poradny s dotazem ohledně spotřebitelské problematiky. Uvedla, že už několik měsíců dostává poštou produkty od zdravotnické společnosti. Klientka sdělila, že si toto zboží neobjednala a zásilku nelze zrušit.

Telefon uvedený jako kontakt nikdo nezvedá a klientka se bojí zboží nezaplatit z obav před exekucí. Z tohoto důvodu zboží přebírá, jedná se o vitamíny - doplněk stravy, a jednotlivé zásilky zaplatí.

**Popis problému - zakázka:**

Při konzultaci klientka uvedla, že si opravdu není vědoma, že by uzavřela nějakou smlouvu /např. po telefonu/. Zboží přebírá a zaplatí, protože se obává, aby se nedostala do dluhové problematiky, která by skončila např. exekucí.

**Možnosti řešení:**

Klientce vysvětleno, že zřejmě zdravotnická společnost s největší pravděpodobností opakovaně dodává zboží na základě smlouvy uzavřené po telefonu. Takovou smlouvu je nutné vypovědět písemně na adresu společnosti. Klientce vysvětleno, že ve výpovědi je nutné uvést, kdo jsou smluvní strany, které smlouvu uzavřely, tj. společnost a zákazník. Ve výpovědi dále popsat, kdy byla smlouva uzavřena, tj. kdy telefonát proběhl a co je předmětem smlouvy, tj. opakované zasílání zboží. Dále je potřeba uvést, že smlouvu vypovídá v souladu s obchodními podmínkami společnosti, a nemá zájem na dalším zasílání zboží. Smlouva bude ukončena doručením této výpovědi (resp. uplynutím výpovědní doby) rovněž v souladu s obchodními podmínkami. Zboží, které doposud převzala, si ponechá a uhradí. Zboží, které bude doručeno po odeslání výpovědi, není povinna přebírat, hradit. Klientce vysvětleno, aby písemnou výpověď zaslala doporučeně.

Klientce dále vysvětleno, že pokud si je opravdu jistá, že k žádnému telefonátu nedošlo, tj. k uzavření smlouvy na dálku, ať napíše na uvedenou adresu společnosti dopis, že si opravdu není vědoma, že by jakoukoliv smlouvu uzavřela. Pokud společnost tvrdí, že smlouva po telefonu uzavřena byla, ať toto prokáží. Požádat je, aby klientce zaslali nahrávku telefonátu. Klientce sděleno, že do té doby není povinna žádné zboží přebírat, jelikož se jedná o tzv. neobjednané plnění dle § 1838 občanského zákoníku.

**Prognóza:**

Situace se jeví jako složitá, vzhledem k tomu, že klientka celé situaci nerozumí a obává se, aby se nedostala do dluhových problémů, následně do exekuce.

**Zpětná vazba:**

Klient během konzultace několikrát poděkoval za psychickou podporu, za vysvětlení celé situace a za doporučení dalšího postupu.

**Citované zdroje:**

Občanský zákoník, exekuční řád.

Klíčová slova:

náklady spojené s reklamací

Popis problému – zakázka:

Klientka si objednala a koupila přes e-shop lampičku, vyzvedla si ji osobně v provozovně předchozí pátek (objednaná byla déle než 14 dnů). Lampička nemá vlastnosti, které od ní očekávala, ráda by ji proto vrátila/reklamovala. Zajímá ji, jaká má práva, především zda má právo odstoupit od smlouvy a případně právo na náhradu výdajů spojených s reklamací, případně náklady spojené s vrácením zboží v případě odstoupení od smlouvy.

Intervence:

Telefonický poradenský rozhovor, ověřování informací, email

Možnosti řešení:

Klientka má právo do 14 dnů odstoupit od smlouvy vzhledem k tomu, že koupila výrobek po internetu. Rozhodující pro odstoupení od smlouvy je způsob uzavření smlouvy, v klientčině případě přes internet, tedy bez možnosti si zboží prohlédnout - to, že bylo vyzvednuto osobně, zde nehraje roli a je adekvátní třeba doručení poštou či dopravcem. Možnost odstoupit od smlouvy je tedy zachována. Klientka však nemá nárok na kompenzaci nákladů spojených s odstoupením, pokud není v obchodních podmínkách sjednáno (nadstandardně) něco jiného.

Pokud má lampička závadu, klientka ji může reklamovat - pak má nárok na náhradu výdajů spojených s reklamací. Náklady spojené s reklamací upravuje § 1924 občanského zákoníku. U reklamace je riziko, že ji prodejce vyhodnotí jako neoprávněnou.

Prognóza:

Klientka se zřejmě rozhodla zboží reklamovat, hrozí tedy, že nebude reklamace uznána. Pokud by byla a klientka náklady řádně uplatní, měl by je obchod uhradit.

Zpětná vazba:

Klientka poděkovala za poskytnuté služby.

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník