

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2023

1. kazuistika

Smlouva o zájezdu - uplatnění slevy z ceny

Výchozí situace:

Klientka má dceru alergika, proto si za účelem léčení jejího onemocnění objednala třítydenní zahraniční zájezd k moři. Po příjezdu na místo byla z ubytování rozčarovaná, pokoj byl neuklizený plný prachu, okno místo směrem k moři do hlučné ulice, pláže přístupné do moře byly 3 km vzdálené a nikoliv 200 m, jak CK informovala ve smlouvě. Na nedostatky ubytování klientka informovala delegátku, ta slíbila nápravu, avšak dlouhou dobu se neukázala, nápravu nezjedнала. Nakonec klientka pokoj uklízela sama, půjčovala si vysavač a čisticí prostředky, dožadovala se čistého povlečení a ručníků.

Zakázka:

Klientka se dotazuje, zda může zájezd reklamovat a co může uplatnit.

Intervence:

Měl-li zájezd vadu a vytkl-li ji zákazník bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce od skončení zájezdu, má zákazník právo na slevu z ceny ve výši přiměřené rozsahu a trvání vady. Neposkytne-li CK slevu, může se klientka slevy domáhat soudní cestou. Soudy za tím účelem používají tzv. Frankfurtskou tabulku uvádějící slevy z ceny zájezdu za porušení smlouvy o zájezdu. Z hlediska dokazování nejlépe vadu vytknout písemně a uchovat si doklad o odeslání či doručení. Je nutné reklamaci podložit důkazy, proto je důležité správně zdokumentovat samotný problém. Vše nafotit či nahrát na video a uchovat veškeré doklady, účtenky aj. dokumenty.

Zpětná vazba:

Klientka si ujasnila svá práva z porušení smlouvy o zájezdu, dověděla se, jak postupovat.

Citovaný zdroj: Občanský zákoník, § 2537 a násl.

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2023

2. kazuistika

Koupě vozidla v autobazaru

Výchozí situace:

Klient koupil v autobazaru vozidlo. Znalcem nechal přezkoumat stav tachometru a bylo zjištěno, že byl stočen o 140 tis. km. Klient toto sdělil autobazaru a žádal o snížení ceny vozidla. Pracovník autobazaru sdělil, že za stav kilometrů na tachometru neodpovídá a na slevu nepřistoupil.

Zakázka: Klient se ptá se, jaká má práva, jak situaci řešit.

Intervence:

Z hlediska práva občanského je stočený tachometr vadou předmětu koupě a kupujícímu tak vznikají práva z vadného plnění. Pokud je zjištěn rozdíl mezi ujednáním o stavu ujetých kilometrů a skutečným stavem ujetých kilometrů, kupující může požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

Pokud i ve smlouvě je uvedeno, že za soulad údaje na tachometru se skutečným nájezdem prodávající neodpovídá, pak podle občanského zákoníku se k takovému ujednání, které mezi stranami zakládá významnou nerovnováhu v právech a povinnostech, nepřihlíží.

Z hlediska práva trestního samotné upravení hodnoty počítadla ujetých kilometrů není trestným činem. Avšak úprava počítadla ujetých kilometrů s cílem prodat vozidlo za vyšší cenu může naplňovat znaky skutkové podstaty trestného činu podvodu.

Z hlediska práva správního je stáčení tachometrů od 1. října 2018, kdy nabyla účinnosti novela zákona č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, považováno za přestupek. Záznam o celkové ujeté vzdálenosti na počítadle nesmí být měněn (ledaže ke změně dojde při opravě nebo výměně počítadla), jinak hrozí udělení pokuty až do výše 500.000 Kč.

Zpětná vazba: Klient konzultaci porozuměl. Dělal si poznámky. Ujasnil si svá práva, zná možnosti řešení a postupu.

Citovaný zdroj: občanský zákoník, trestní zákoník, zákon o přestupcích, zákon č. 26/2021 Sb..

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2023

3. kazuistika

Smlouva o dílo – odstoupení v důsledku zvýšení ceny

Výchozí situace:

Klient senior zdravotně postižený s firmou uzavřel smlouvu o dílo, jejíž předmětem byla rekonstrukce koupelny přizpůsobená jeho zdravotnímu postižení.

Ve smlouvě byla určena cena odhadem 60 tis. Kč. Následně klient byl dopisem informován, že z důvodu zdražení materiálu a práce je firma nucena cenu díla navýšit o dalších 15 tis. Kč. Klient s takovým navýšením oproti původnímu odhadu nesouhlasil. Je rozhodnutý, že bude jednat s jinou firmou, která by mu rekonstrukci provedla za nižší přijatelnou cenu.

Zakázka: Klient se dotazuje, zda může od smlouvy o dílo odstoupit.

Intervence:

Klientovi byl vyložen § 2612 občanského zákoníku: „ Zjistí-li zhotovitel po uzavření smlouvy, že cenu určenou odhadem bude třeba podstatně překročit, oznámí to objednateli bez zbytečného odkladu s odůvodněným určením nové ceny; neučiní-li to bez zbytečného odkladu poté, co potřebu zvýšení ceny zjistil, anebo zjistit měl a mohl, nemá právo na zaplacení rozdílu v ceně.

Objednatel může od smlouvy odstoupit; poměrnou část původně určené ceny zhotoviteli zaplatí, má-li z částečného plnění zhotovitele prospěch. Neodstoupí-li objednatel od smlouvy bez zbytečného odkladu po doručení oznámení o vyšší ceně, platí, že se zvýšením ceny souhlasí.“

Klientovi bylo poradnou sděleno možné znění odstoupení od smlouvy, s tím, že bude vhodné přiložit kopie smlouvy a dílo a doklad o zaplacení zálohy za zhotovení díla.

Klient si dělal poznámky.

Zpětná vazba:

Klient výkladu porozuměl, zná své právo odstoupení od smlouvy a jakým způsobem jej uplatnit. Jelikož ze smlouvy neměl žádný majetkový prospěch, požádal o navrácení uhrazené zálohy do 14 kalendářních dnů na jeho bankovní účet.

Citovaný zdroj: Občanský zákoník, § 2612