



Občanská poradna Most

## Kazuistika č. 1

Klientce je 55 let, je vdaná, pochází z Meziboří.

Klientka uzavřela v červenci 2009 kupní smlouvu se společností KINGSTAR CZ s.r.o., jejímž předmětem plnění bylo následující zboží: dvouplotna, celá sada titanového nádobí, parní čistič + žehlička, DVD a sada příborů. Klientka od výše zmiňované kupní smlouvy v zákonné lhůtě, tj. 14 dnů, písemně odstoupila.

V září 2009 obdržela klientka od společnosti KINGSTAR CZ s.r.o. odpověď na odstoupení od kupní smlouvy. Společnost klientku informuje, že obdrželi její dopis ohledně odstoupení od kupní smlouvy, ale že odstoupení bude možné akceptovat pouze v případě, že klientka uhradí storno poplatek za zrušení úvěrové smlouvy ve výši 20% z kupní ceny, tj. celkem 6.000,-Kč.

Klientka nesouhlasí s placením storno poplatku.

### **Klientka se ptá, jak má v celé věci dále postupovat? Jak neplatit storno poplatek za zrušení úvěrové smlouvy?**

S klientkou jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci a poskytli jí následující informace:

- *Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v přiloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Povinností se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.*
- *Na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta, spolu s identifikačními údaji prodávajícího obsahujícími jméno a příjmení nebo název nebo obchodní firmu, případně název prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo místo podnikání (jde-li o fyzickou osobu).*
- *Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To*



## Občanská poradna Most

*neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.*

- *Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.*
- *Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.*
- *Ustanovení předchozích odstavců se nevztahují na smlouvy:*
  - a) *jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejich opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných,*
  - b) *na dodávku potravin nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti spotřebitele nebo do jiného jím určeného místa,*
  - c) *na dodávku zboží nebo služeb, které byly uzavřeny podle katalogu dodavatele, s nímž se spotřebitel měl možnost seznámit v nepřítomnosti dodavatele, za předpokladu, že mezi stranami má pokračovat spojení při plnění uzavřené nebo jiné smlouvy a za předpokladu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nejméně do 7 dnů od převzetí zboží a je s tímto právem seznámen v katalogu nebo ve smlouvě,*
  - d) *pojistné a o cenných papírech.*
- *Klientce jsme vysvětlili, že společnost KINGSTAR CZ, s.r.o. nemá právo požadovat smluvní pokutu ve výši 20% z celkové kupní ceny. Klientka odstoupila včas od smlouvy, není v prodlení se splátkami, apod. Vše dodržela v zákonné lhůtě.*
- *Klientka by měla písemně kontaktovat společnost KINGSTAR CZ, s.r.o. a sdělit jim, že dle § 53 OZ má právo na odstoupení od kupní smlouvy ve lhůtě 14 dnů bez jakékoli sankce. A že odmítá platit smluvní pokut, respektive storno poplatek. Klientka chce reagovat písemně.*
- *Dále jsme klientku informovali o tom, že i nadále musí platit pravidelné měsíční splátky společnosti HOME CREDIT, protože stále nedošlo ke zrušení kupní smlouvy.*

S klientkou jsme si nastínili skutečnosti, které by měl dopis pro společnost KINGSTAR CZ obsahovat. Klientka nás požádala o jeho sepsání. Žádosti klientky jsme vyhověli a předmětný dopis jí sepsali. K formě a obsahu sepsání neměla klientka žádné připomínky.

Klientka byla s poskytnutými informacemi spokojená. V případě dalších problémů se opětně obrátí na OP. Byl předán informační letáček s provozní dobou OP a telefonickým kontaktem.



Občanská poradna Most

## Kazuistika č. 2

Klientovi je 60 let, je ženatý, pochází z Mostu.

Klient uzavřel cestovní smlouvu se společností BECK Raisen. Předmětem cestovní smlouvy byl 8denní zájezd do Turecka. Termín uskutečnění zájezdu byl v měsíci dubnu 2010.

V den odletu vybuchla na Islandu sopka a plánovaný zájezd musel být přeložen na jiný termín. Ještě před prvním odletem byl náhodným vyšetřením klientovi zjištěn zhoubný nádor na pravé ledvině, který musel být ihned odstraněn. Klient si operaci naplánoval na počátek května, tedy v době, kdy se měl vrátit z dovolené v Turecku.

Vlivem živelné katastrofy došlo tedy k přeložení termínu odletu. Dne 18.04.2010 telefonovala manželka klienta pracovníci BECK Raisen a obě se spolu domluvily na novém termínu zájezdu od 26.04.2010 – 03.05.2010. Tento termín měla ještě manželka klienta dne 19.04.2010 telefonicky potvrdit. Když však dne 19.04.2010 volala do cestovní kanceláře, pracovníce jí sdělila, že je tento termín již obsazený a že musí oba manželé odletět v dalším náhradním termínu – v první polovině května 2010. To však nemohli klient se svou manželkou akceptovat, protože třetí termín odletu do Turecka se kryl s datem nástupu do nemocnice a s plánovanou operací.

Oba manželé tedy počátkem května písemně odstoupili od cestovní smlouvy. Od té doby se nic neděje. Nebyly jim vráceny peníze za zaplacený zájezd a cestovní kancelář s nimi nekomunikuje.

### **Klient se ptá, jak má v celé věci dále postupovat? Jak se domoci vrácení peněz za zaplacený zájezd?**

S klientem jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci a poskytli jsme mu následující informace:

- *Cestovní smlouvou se provozovatel cestovní kanceláře zavazuje, že zákazníkovi poskytne zájezd a zákazník se zavazuje, že zaplatí smlouvenou cenu.*
- *Návrh cestovní smlouvy předkládá zákazníkovi cestovní kancelář. Jedno vyhotovení cestovní smlouvy je po jejím uzavření cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi. Spolu s cestovní smlouvou je cestovní kancelář povinna předat zákazníkovi doklad o pojištění vystavený pojišťovnou.*
- *Cestovní smlouva musí být písemná a musí obsahovat označení smluvních stran, vymezení zájezdu, zejména termín jeho zahájení a ukončení, uvedení všech poskytovaných služeb cestovního ruchu, které jsou zahrnuty do ceny zájezdu, místo a dobu jejich trvání; vymezení zájezdu může být nahrazeno odkazem na číslo zájezdu nebo jiné označení v katalogu jen v případě, že katalog obsahuje všechny tyto informace a byl zákazníkovi předán, cenu zájezdu, včetně časového rozvrhu plateb a výši zálohy.*
- *Cestovní smlouva musí rovněž obsahovat způsob, jakým má zákazník uplatnit své nároky plynoucí z porušení právní povinnosti cestovní kanceláře, výši odstupného, které je povinen zákazník cestovní kanceláři uhradit při odstoupení od cestovní smlouvy v případech stanovených tímto zákonem.*
- *Cestovní smlouva musí dále obsahovat, jsou-li součástí zájezdu i další platby za služby, jejichž cena není zahrnuta v ceně zájezdu, údaje o počtu a výši těchto dalších*



## Občanská poradna Most

*plateb, je-li součástí zájezdu ubytování, jeho polohu, kategorii, stupeň vybavenosti a hlavní charakteristické znaky, je-li součástí zájezdu doprava, druh, charakteristiku a kategorii dopravního prostředku, údaje o trase cesty, je-li součástí zájezdu stravování, jeho způsob a rozsah, je-li realizace zájezdu podmíněna dosažením minimálního počtu zákazníků, výslovné uvedení této skutečnosti a současně lhůtu, ve které nejpozději musí cestovní kancelář zákazníka písemně informovat o zrušení zájezdu z důvodu nedosažení minimálního počtu zákazníků, jsou-li důvody pro stanovení podmínek, které musí účastník zájezdu splňovat, uvedení těchto podmínek a lhůtu, ve které může zákazník oznámit, že se zájezdu místo něho zúčastní jiná osoba, pokud jsou důvody pro její stanovení.*

- *Cestovní kancelář je povinna nejpozději 7 dnů před zahájením zájezdu poskytnout zákazníkovi písemně další podrobné informace o všech skutečnostech, které jsou pro zákazníka důležité a které jsou jí známy, pokud nejsou obsaženy již v cestovní smlouvě nebo v katalogu, který byl zákazníkovi předán*
- *Je-li cestovní kancelář nucena z objektivních důvodů před zahájením zájezdu změnit podmínky smlouvy, může navrhnout zákazníkovi změnu cestovní smlouvy. Pokud navrhovaná změna cestovní smlouvy vede i ke změně ceny zájezdu, musí být v návrhu nová cena uvedena.*
- *Navrhne-li cestovní kancelář změnu cestovní smlouvy, má zákazník právo rozhodnout, zda bude se změnou cestovní smlouvy souhlasit, nebo zda od cestovní smlouvy odstoupí. Pokud zákazník ve lhůtě určené cestovní kanceláří, která nesmí být kratší než 5 dnů od doručení návrhu na změnu cestovní smlouvy zákazníkovi, od smlouvy neodstoupí, má se za to, že s její změnou souhlasí.*
- *Zákazník může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit. Cestovní kancelář může před zahájením zájezdu od cestovní smlouvy odstoupit jen z důvodu zrušení zájezdu nebo z důvodu porušení povinností zákazníkem.*
- *Odstoupila-li cestovní kancelář od cestovní smlouvy z důvodu zrušení zájezdu před jeho zahájením, má zákazník právo požadovat, aby mu cestovní kancelář na základě nové cestovní smlouvy poskytla jiný zájezd nejméně v kvalitě odpovídající původní cestovní smlouvě, může-li cestovní kancelář takový zájezd nabídnout.*
- *Klientovi jsme sdělili, že nyní by se měl snažit komunikovat s cestovní kanceláří a domluvit se na způsobu vrácení peněz za neuskutečněný zájezd. Klient měl zájezd pojištěný a dle všeobecných podmínek předmětné pojišťovny patří akutní operace mezi skutečnosti, které lze v rámci storno zájezdu uplatnit.*
- *Za účasti klienta jsme volali do cestovní kanceláře, kde nám bylo sděleno, že klient nedodal písemné odstoupení od cestovní smlouvy a novou podepsanou smlouvu v termínu od 26.04.2010 – 03.05.2010. Tuto skutečnost však klient vyvrátil, protože oba dokumenty odeslal na adresu cestovní kanceláře dne 09.05.2010, a to doporučeně.*
- *Pracovnice cestovní kanceláře dále sdělila, že jakmile tyto dokumenty od klienta obdrží, zašle na jejich adresu storno formulář, který klient vyplní a následně odevzdá u pojišťovny. Ta by také měla uskutečnit pojistné plnění.*
- *V případě, že by se tak nestalo, mohl by klient řešit celou věc soudní cestou.*

Klient tedy znovu odešle na adresu cestovní kanceláře písemné odstoupení od smlouvy a nově podepsanou smlouvu. Obratem bude čekat na storno formulář. V případě, že by byl v jednání s cestovní kanceláří neúspěšný, je rozhodnutý řešit celou věc soudní cestou.



## Občanská poradna Most

### Kazuistika č. 3

Klientovi je 30let, je svobodný, pochází z Chomutova.

Klient si v nejmenovaném autobazaru koupil ojetý vůz na základě smlouvy o úvěru. Měsíční splátka činí zhruba 3.000,-Kč.

Po měsíčním užívání se na automobilu začaly projevovat skryté vady. Klient už zaplatil za opravy v autoservisu nemalou částku. Navštívil tedy autobazar s tím, že odstupuje od smlouvy z důvodu neustále se opakujících vad. Autobazar reklamaci odmítl.

#### **Klient se ptá, jak má nyní ve věci dále postupovat.**

S klientem jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci a poskytli jsme mu následující informace:

- *Za skryté vady vozu odpovídá prodávající. Pokud se vada projeví v prvních 6 měsících a prodávající neprokáže, že vada vznikla až po převzetí, má se zato, že odpovědnost je na straně prodávajícího.*
- *Po uplynutí šestiměsíční lhůty prokazuje existenci skryté vady kupující.*
- *Odpovědnost se netýká vad vzniklých běžným opotřebením vozu.*
- *Reklamaci ojetého vozu je možno uplatnit nejpozději do 24 měsíců ode dne převzetí vozu.*
- *Pokud tedy klient uplatnil reklamaci v zákonné lhůtě a prodávající přesto odpovědnost odmítá převzít, má klient následující možnosti:*
  - *V případě oprávněnosti reklamace, pokus o smířčí jednání – dohodu s prodávajícím*
  - *Upozornit prodávajícího na všechny způsoby obrany, které kupující může využít*
  - *V případě, že nebude ani poté reklamace uznána, měl by si klient zadat vypracování posudku od soudního znalce a bránit se soudní cestou. Se znaleckým posudkem má větší šanci na úspěch.*

Klient poděkoval za radu. O vypracování znaleckého posudku na koupený automobil požádá autorizovaný servis a svá práva bude vymáhat soudní cestou.

Klient byl s poskytnutými informacemi spokojen. V případě dalších problémů má opět možnost se obrátit na OP. Klientovi byl předán informativní letáček s provozní dobou OP a telefonickým kontaktem.