



# Kazuistiky k projektu SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

Občanská poradna NOVÝ JIČÍN

**Datum zpracování:** 10. prosince 2010

**Pověřená osoba za poradnu:** Mgr. Richard Pešat

### Kazuistika č. 1

Občanskou poradnu Nový Jičín navštívila uživatelka (dále jen „U“), která byla pozvána na předváděcí akci jisté společnosti. Protože se U nebyla nikde dlouho pobavit, řekla si, že alespoň pozná nové lidi a pozvání přijela. U byla nadšena přátelskou atmosférou a přístupem prezentující firmy a proto později neváhala a podepsala s obchodním zástupcem společnosti spotřebitelskou smlouvu v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, kdy předmětem této smlouvy byl parní čistič a hrnce (jednalo se o prodej mimo obvyklé prostory prodejce). Zboží U obdržela ihned po podpisu smlouvy a odnesla si jej domů. K financování smlouvy využila lákavé nabídky splátkového prodeje v rámci úvěrové smlouvy jisté úvěrové společnosti.

Ten den odcházela U s dobrým pocitem, že si udělala radost, dostala se mezi lidi a ještě ušetřila, protože za zboží zaplatila pouze 1 000 Kč.

Teprve doma, v klidu si přečetla podepsanou spotřebitelskou smlouvu a podmínky z ní vyplývající. U s hrůzou zjistila, že fakta uvedená ve smlouvě neodpovídají skutečnosti – prodávající využil situace, kdy U neměla s sebou brýle a nemohla zkontrolovat, co do smlouvy píše. A protože prodávající působil seriózním dojmem, U smlouvu podepsala. Informace byly mylné hlavně v poli „příjem“ – zde prodávající uvedl fiktivně vyšší příjem, než měla U. Po tomto zjištění se U podívala podrobně také na zakoupené zboží, kdy se nestačila divit podruhé – zboží bylo zjevně již použité, chyběly součástky a celé zboží bylo značně špinavé.

U vyhledala občanskou poradnu s jasným cílem zboží společnosti vrátit, dostat zpět zaplacenou částku ve výši 1 000 Kč a zrušit úvěrovou smlouvu.

U přišla do poradny se všemi dokumenty, do kterých poradce mohl nahlédnout a prostudovat je. Na základě informací ze smlouvy a v souladu s §57 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění, navrhl poradce U odstoupení od smlouvy, kdy toto bylo vzhledem k okolnostem možné. U se pro toto rozhodla a písemné odstoupení od spotřebitelské smlouvy zaslala doporučeně na adresu společnosti. Poradce U také poskytl informace k odstoupení od úvěrové smlouvy, kdy toto také zaslala doporučeně na adresu úvěrové společnosti. Ve věci vrácení zaplacené částky ve výši 1 000 Kč poradce U pomohl s vypracováním výzvy k zaplacení částky.

Uplynul zhruba měsíc od první návštěvy U, když U přišla do občanské poradny s vyjádřením prodávající společnosti, která odstoupení od spotřebitelské smlouvy neakceptovala. Úvěrová smlouva však byla zrušena a úvěrová společnost požadovala na U zaplacení celé půjčené částky. Tato však byla zaslána přímo prodávající společnosti, která toto popřela.

Protože prodávající společnost nejednala s U v mezích zákona, podala U také trestní oznámení na Policii České republiky, kdy tato zahájila vyšetřování. Dále byly předány kontakty na advokátní kanceláře v záležitosti vymáhání dlužné částky.

## Kazuistika č. 2

Pomoc Občanské poradny Nový Jičín vyhledala uživatelka (dále jen „U“), která před rokem zakoupila v jedné místní prodejně nábytku sedací soupravu, na kterou prodejce poskytuje dvouletou záruku. Přestože však U dodržela všechny pokyny výrobce k užívání a údržbě, sedací souprava má vady, které znemožňují užívání sedací soupravy. U uplatňovala reklamaci, na kterou však obdržela zamítací stanovisko k reklamaci.

U navštívila občanskou poradnu k hledání dalších možností postupu v návaznosti na zamítnutou reklamaci.

Protože U přišla do občanské poradny se všemi potřebnými dokumenty k výrobku – kupní smlouvu, záruční list, zápis o reklamaci a zamítací stanovisko k reklamaci – mohl poradce tyto pečlivě prostudovat. Na základě získaných faktů mohl poté U informovat v souladu se zákonem č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, platném znění a zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. Protože se U chce vyhnout soudním sporům (což bylo také poradcem kvitováno), dohodli se poradce s U na zaslání písemného vyjádření k zamítnuté reklamaci a pokusí se o smír v celé záležitosti. Poradce dále informoval U o případném soudním sporu (dle zákona č. 90/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění). Zároveň však zmínil možnosti mimosoudního řešení sporu.

Když uplynuly tři týdny, U navštívila poradnu se sdělením, že prodejce nikterak nereagoval na zaslání vyjádření. Proto poradce pomohl U při sepsání poslední výzvy k jednání ze strany prodávajícího. Pokud by se tak nestalo, bude U celou záležitost řešit soudní cestou.

Poradce zopakoval U informace v souladu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, o reklamaci a jejím průběhu. Dále s U prodiskutoval kompetence České obchodní inspekce (tj. neřeší spory mezi prodávajícím a kupujícím). Rovněž byly předány kontakty na advokátní kanceláře za účelem řešení celé záležitosti před soudem.

U již občanskou poradnu nenavštívila a tak věříme, že se U dočkala nápravy v celé záležitosti.

### Kazuistika č. 3

Občanskou poradnu Nový Jičín, kontaktní místo Kopřivnice, navštívil uživatel (dále jen „U“), který si zakoupil dne 20. 8. 2010 automobil u prodávajícího v autobazaru a za tímto účelem spolu sepsali kupní smlouvu. Dne 4. 10. 2010 uplatnil U reklamaci pro závadu, která se objevila během používání automobilu. Reklamační technik poslal U s na diagnostiku automobilu a U si toto zaplatil sám (v době uplatnění reklamace). Reklamace však byla dne 19. 10. 2010 vyřízená zamítavě, kdy se prodejce odvolával na své všeobecné obchodní podmínky, ve kterých si specifikoval, že neodpovídá za vady vzniklé předchozím použitím a opotřebením automobilu.

Protože se U nemohl s prodávajícím dlouhodobě dohodnout na vyřešení situace, obrátil se na občanskou poradnu, kde se chtěl dozvědět, jak dále postupovat.

Poradce U vyslechl, nahlédl do předložených dokumentů – tj. kupní smlouva, všeobecné obchodní podmínky firmy, zápis z diagnostiky vozidla - a tyto porovnával s platnými právními normami – zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění a zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění. V souvislosti s § 627 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění poté spolu s U poradce vypracoval znění dopisu, ve kterém se domáhal odstranění vady. Tento dopis si U zaslal doporučeně na adresu prodávajícího.

U i poradce doufal v kladné vyřízení celé záležitosti, přesto poradce U nabídl možnost se na občanskou poradnu obrátit, a to nejen v případě dalšího postupu v případě nevyřešení situace. Protože U již občanskou poradnu nenavštívil, můžeme se pouze domnívat, že celý případ skončil řádným vyřešením.