

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: reklamace, smlouva, ústní domluva

Do poradny se objednali manželé z menší obce vzdálené cca 20 km od sídla poradny. Na sjednanou konzultaci dorazili včas; oba manželé jsou v čerstvě důchodovém věku, působí seriózně, klidně, ale rozhořčeně. Klientka popsala tuto situaci: v obci se objevil obchodník se žaluziemi a roletami, který klienty kontaktoval. Tvrdil jim, že jejich dům byl vybrán jako předváděcí, a pokud si nechají rolety nainstalovat, tak dostanou slevu. Klienti již dříve uvažovali o koupi rolet, proto na jeho nabídku kývli. Na osobním setkání s prodejcem si objednali montáž 9 rolet s tím, že si prodejce okna změnil a rozměry si zapsal. Zároveň si domluvili termín dodání a sepsali spolu smlouvu. Obchodník namontoval v termínu 7 rolet, zbylé nenamontoval s tím, že klientům slíbil, že tak neprodleně udělá. Klientům se navíc jedna roleta rozbila. Zatím zkoušeli kontaktovat prodejce telefonicky, ale bezvýsledně.

Dotaz klientů zněl, jak docílit uznání reklamace a namontování zbytku rolet.

Klienti s sebou měli smlouvu o montáži rolet. Po nahlédnutí do ní jsem zjistila, že v ní bylo uvedeno pouze 7 rolet, nikoliv 9, jak bylo domluveno. Montáž zbylých rolet tedy přislíbil prodejce klientům jenom ústně. Navíc nesouhlasila cena, kterou klientům uvedl původně. Klientům jsem doporučila poslat zhotoviteli doporučený dopis, ve které by se dožadovali namontování zbylých rolet a reklamovali by rozbitou roletu. Se sepsáním tohoto dopisu jsem jim následně pomohla. Upozornila jsem je ale na to, že je pro ně závazná smlouva, kterou mají s prodejcem sepsanou, ledaže by prokázali, že se domluvili jinak. Stejně tak je tomu u otázky ceny. Dále jsem jim vysvětlila, že by jim pomohlo, pokud by jim prodejce dodatečně potvrdil písemně, že jim namontování zbylých rolet slíbil. Vysvětlila jsem jim pravidla reklamace, tedy to, že do 30 dnů by jim měl prodejce rolety opravit, jinak mají právo odstoupit od smlouvy.

Klienti znovu přišli do poradny (po předchozím objednání) cca po 6 týdnech s tím, že jim nikdo z firmy na dopis neodpověděl ani neprovedl požadované práce. Klienti se stále nechtějí vzdát, proto přišli s dotazem, na jaké instituce se obrátit se stížností na obchodníka.

Klientům jsem doporučila obrátit se na živnostenský úřad a Českou obchodní inspekci.

Pomohla jsem jim se sepsáním dopisu na tyto instituce. Vysvětlila jsem jim pravomoc těchto institucí, tedy zejména udělat šetření a případně udělit sankce.

Klienti byli u prvního i druhého setkání spokojeni, že jsme společně učinili kroky směřující k řešení jejich situace.

Cca za měsíc od poslední konzultace mi klientka telefonovala, že jim firma přišla namontovat zbylé rolety i opravit stávající rozbitou roletu, a děkovala za naše služby.

Situace se tedy vyřešila. Pokud by ale klienti neuspěli ani u obchodníka, ani u institucí, tak by jejich situace byla s ohledem na nedostatek důkazního materiálu svízelná.

Literatura: občanský zákoník

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: reklamace, smlouva, záloha

Klientka přišla do našeho kontaktního místa v Brandýse nad Labem, a to bez předchozího objednání. Klientka je ve středním věku, cca 55 let, v nespokojeném duševním rozpoložení.

Klientka popsala tuto situaci: společně se sestrou navštívila prodejnu nábytku v Mladé Boleslavi a objednala si u obchodníka pohovku, kterou nabízel prostřednictvím katalogu.

Zaplatila mu zálohu 6000 Kč, o čemž jí dal obchodník písemný doklad. Večer si svoji objednávku rozmyslela a telefonicky svoji objednávku stornovala, ale obchodník jí řekl, že to nelze a že pokud pohovku nechce, tak musí s požadavkem na vrácení zálohy počkat, až ji obchodník prodá dalšímu zákazníkovi. Toto jednání se klientce nelíbilo, protože má pocit, že přišla jak o peníze, tak o pohovku. Klientka zatím řešila věc telefonicky. Událost se stala cca před půl rokem, a od té doby klientka nedocílila řešení.

Dotaz klientky zněl, jak tuto situaci řešit, resp. jak docílit vrácení zálohy.

Klientka s sebou na konzultaci přinesla potvrzení o předání zálohy, které jsem si přečetla, ale které neobsahovalo žádné informace ohledně domluveného prodeje. Vysvětlila jsem jí, že by bylo vhodné napsat obchodníkovi dopis a vyzvat ho v něm k uhrazení zálohy nebo k dodání zboží. Vysvětlila jsem jí, že chování obchodníka je nestandardní v tom smyslu, že jí zadržuje zálohu, ale že jí nedodat zboží, což by bylo v této situaci očekavatelné. Dále jsem jí doporučila obrátit se na Českou obchodní inspekci se stížností. Vysvětlila jsem jí také, že pokud neuspěje se svým dopisem, tak má možnost se obrátit na soud a podat na obchodníka žalobu na vrácení peněz.

Klientka se na základě mnou podaných informací rozhodla navštívit obchodníka osobně a urgovat na něm vrácení peněz. Doporučila jsem jí, aby v tom případě žádala od něj, aby jí dal svoje stanovisko písemně, případně aby s sebou měla svědka. Dále jsem jí vysvětlila, jak

podat návrh k soudu a co to obnáší (uhrazení soudního poplatku, v případě prohry hrozba nutnosti uhradit protistraně náklady řízení).

Domnívám se, že má klientka relativně velkou šanci na vrácení svých peněz.

Klientka byla spokojená, že jsem ji podpořila v její snaze, protože ve svojí rodině se setkala s nepochopením.

Literatura: občanský zákoník

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: smlouva o dílo, reklamace, vymáhání plnění

Do poradny v Nymburce přišla klientka ve věku cca 32 let, po předchozím objednání. Vylíčila tuto situaci: klientka s manželem staví rodinný dům. Našli si dodavatele dveří a kuchyně, který jim výrobky dovezl a namontoval. Objevily se u nich ale závady, které jsou částečně estetického a částečně funkčního charakteru (např. dvířka od jedné skříňky jsou kratší než ostatní, šuplík nejde otevřít, je odštíplý kousek dýhy atd.) Klientka se několikrát písemně pokusila domáhat se na dodavateli reklamace - některé závady byly odstraněny, ale u některých závad jí byla reklamace zamítnuta. Po dalších urgencích jí firma jí ústně přislíbila slevu, ale splnila to pouze částečně (cca v poloviční výši než byla přislíbená sleva). Pak přišel klientce dopis od právníka dodavatele, který jí píše, že všechny jí uplatňované reklamace byly vyřízené a další jejich vymáhání je nežádoucí. Obvinil klientku z toho, že je její chování šikanózní a že jí uplatňované závady jsou nepodstatné, což klientku urazilo.

Další problém, který klientka řeší, souvisí taktéž se stavbou domu, a to s firmou, která dělala v domě sádrokartony - nedodělali práci v termínu, který byl domluven ve smlouvě, a nemají snahu k tomu, aby práci dokončili. Klientka s manželem tedy od smlouvy odstoupili a na zbytek prací se sádrokartonem si museli najmout jinou firmu. Ve smlouvě s původní firmou je uvedeno, že pokud tato firma práci z nějakého důvodu nedokončí, tak nese náklady na dokončení. Klientka na toto ustanovení ve smlouvě firmu upozornila a požádala ji tedy o uhrazení nákladů, ale neuspěla s tím, že jí firma může nabídnout pouze uznání dluhu.

Klientka chce vědět, jak docílit toho, aby dveře a kuchyně byly v perfektním stavu, a dále jak vymáhat svoje nároky po sádrokartonářské firmě.

Klientce jsem vysvětlila, že má nárok na to, aby byl dodaný výrobek perfektní. Vysvětlila jsem jí postup v případě, že není reklamace uznána (mimosoudní řešení, znalecký posudek, soud), dala kontakt na SOS a doporučila jsem jí zkusit mimosoudní řešení sporu. Upozornila

jsem ji na to, že slevu nelze vymáhat, navíc jí prodejce slevu už poskytl, byť v nižší než slíbené výši. To ale může klientka těžko prokázat.

Co se týče sádrokartonu, doporučila jsem jí získat od firmy uznání dluhu a následně dát k soudu návrh na platební rozkaz. Dala jsem jí jeho vzor a vysvětlila, jak jej napsat.

Domnívám se, že dodavatel dveří a kuchyně už nepřistoupí na žádné smírné řešení a že bude muset klientka zvolit důraznější metody (soud). U sádrokartonářské firmy bych byla optimističtější s ohledem na obsah smlouvy a na náznak ochoty situaci řešit, byť ne podle představ klientky.

Literatura: občanský zákoník