



REMEDIUM
Praha

Občanské sdružení
Kříšťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM

člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Kazuistika č. 1 k tématu spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, neodstranitelná vada, smluvní pokuta

Výchozí situace: Na poradnu se obrátil klient, který přicházel řešit situaci svého strýce. Tento osmdesátiletý strýc v srpnu 2009 uzavřel smlouvu se společností UFON. Předmětem smlouvy bylo poskytování hlasových služeb. Klientův strýc začal platit měsíční zálohy, společnost mu však předplacené služby neposkytovala.

Klient napsal jménem strýce reklamaci, ta nebyla dosud vyřízena. Klientům strýc nadále platí měsíční paušál. V současné době je rozhodnutý od smlouvy odstoupit i za cenu smluvního poplatku (pokuty), který je povinen dle smlouvy zaplatit při předčasném vypovězení uzavřené smlouvy.

Klientův strýc chce odnést do zákaznického centra společnosti UFON přístroj a přestat platit měsíční paušál. Klient si ale není jistý, zda je možné takto smlouvu vypovědět.

Popis problému, zakázka: Jak máme postupovat při vypovězení smlouvy?

Poradkyně nejprve klienta ocenila za jeho snahu pomoci svému strýci. Následně si prostudovala smluvní podmínky společnosti UFON. Klientovi bylo vysvětleno, že dle smluvních podmínek společnosti může strýc od smlouvy odstoupit s podmínkou zaplacení poplatku (pokuty) při předčasném vypovězení smlouvy ve výši 3.570,--Kč.

Poradkyně klienta zároveň upozornila, že v případě, kdy reklamační řízení nebylo vyřízeno do 30 dnů ode dne jeho zahájení, pohlíží se na reklamovanou vadu jako vadu neodstranitelnou. Spotřebiteli tak dle Občanského zákoníku vzniká právo na odstoupení od smlouvy bez zaplacení smluvní pokuty.

Poradkyně společně s klientem sestavila základní body odstoupení od smlouvy na základě nevyřízené reklamace – tj neodstranitelné vady. Klient byl seznámen s náležitostmi odstoupení. Klientovi bylo zdůrazněno, že odstoupení je vhodné poslat doporučeně, nejlépe s „dodejkou“, kopii dopisu si ponechat. V odstoupení lze také žádat zpět vložené



**REMEDIUM
Praha**

Občanské sdružení
Kříšťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



**Občanská poradna
REMEDIUM**

člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

náklady - jednotlivé měsíční splátky. Zároveň je dobré v odstoupení uvést, kdy a kam klient resp. strýc jako zákazník donese telefonní přístroj.

Prognóza: Klient se dohodne se strýcem, vysvětlí mu, že samotné vrácení není dobrý způsob ukončení čerpání služeb. Následně zašlou odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba: Jelikož se jednalo o jednorázovou konzultaci, nemá poradna zatím žádné další informace o vývoji další situace.

Citovaná literatura, zdroje: OZ, Vzory smluv a podání

Kazuistika č. 2 k tématu spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelská smlouva, odstoupení od smlouvy, platební rozkaz

Popis situace:

Na poradnu se obrátil klient, který si objednal prostřednictvím internetu kameru do auta. Klient si kameru osobně převzal. Kamera byla zabalena v krabici s kabelem. Po měsíci užívání chtěl klient kameru reklamovat, jelikož přestala fungovat. Prodejce dal klientovi číslo na třetí osobu, která s tímto prodejem nemá co dočinění. Klient psal a volal prodejci se žádostí, aby tuto reklamaci vyřešil on sám. Klient zaslal prodejci kameru zpět a zároveň žádal o zaplacení částky, kterou za kameru uhradil. Prodejce klientovi nejprve sdělil, že mu peníze zaplatí, následně se tak ale nestalo. Klient nyní nemá ani peníze ani kameru.

Zakázka č. 1: Mohu žádat vrácení peněz?

Intervence č. 1:

Poradkyně nejprve zmapovala klientovu situaci. Následně ho informovala, že kupní smlouva může mít písemnou i ústní podobu. Pro klienta je důležité, že má v ruce písemný doklad o zaplacení. Poradkyně klientovi sdělila, že dle §597 OZ může od smlouvy odstoupit. Poradkyně klientovi vytiskla vzor odstoupení od kupní smlouvy. Klientovi bylo



REMEDIUM
Praha

Občanské sdružení
Kříšťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM

člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

zdůrazněno, že má odstoupení od smlouvy zaslat doporučeně, nejlépe s „dodejkou“, kopii si ponechat.

S klientem bylo dohodnuto, že v případě, že mu prodejce dlužnou částku nezaplatí, může se klient na poradnu obrátit opakovaně.

O několik týdnů navštívil klient poradnu opakovaně. Klient sdělil, že písemně odstoupil od smlouvy (na základě informací získaných při minulé konzultaci). Součástí odstoupení byla také žádost o vrácení peněz. Prodejce na klientovu žádost dosud nereagoval. Klient se rozhodl vymáhat peníze, které uhradil za nákup kamery vymáhat soudní cestou.

Zakázka č. 2: Jak mám nyní postupovat?

Intervence č. 2:

Poradkyně nejprve zmapovala vývoj klientovy situace od minulé konzultace. Poradkyně klienta informovala o možnosti zaslat prodejci dopis - poslední výzvu s žádostí o zaplacení peněz. Opět byly zdůrazněny základní pravidla tj. výzvu zaslat doporučeně, s „dodejkou“, kopii si ponechat. V případě, že ani na tuto poslední výzvu nebude prodejce reagovat, může klient podat k soudu návrh na vydání platebního rozkazu.

Poradkyně klientovi vytiskla vzor platebního rozkazu. Vysvětlila mu jeho formální náležitosti a místní příslušnost soudu. Klient byl seznámen s možným průběhem soudního řízení.

Prognóza: Klient pravděpodobně dopis – poslední výzvu protistraně neposlal. Patrně však podal návrh na vydání platebního rozkazu.

Zpětná vazba: Klient se již na poradnu opakovaně neobrátil a nesdělil výsledek svého dalšího jednání.

Zdroje: Občanský zákoník, Vzory smluv a podání



REMEDIUM
Praha

Občanské sdružení
Kříšťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Kazuistika č. 3 k tématu spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: stavba, reklamace, záruční doba

Výchozí situace: Na poradnu se obrátil klient, který si koupil byt v novostavbě. K bytu se vztahovala záruční doba v délce 36 měsíců. V době konzultace měla záruční lhůta trvat ještě 2 měsíce. Klient sděluje, že při užívání bytu objevil vadu – ze sousedního bytu je výrazně slyšet hluk. Klient již dříve reklamoval jiné vady, byl však odkázán na stavební firmu, která stavbu prováděla. Dle klienta je na celé stavbě řada vad a jejich odstraňování již stálo společenství vlastníků (jehož je členem) několik milionů.

Klienta zajímalo, u koho má vadu reklamovat. Také by chtěl vědět, kdo by hradil náklady spojené s reklamací, které by mu vznikly. V neposlední řadě mu není jasné, zda má stavební společnost při kolaudaci povinnost dělat revizi odhlučnění.

Popis problému, zakázka:

U koho mám vadu reklamovat? Kdo by hradil náklady spojené s reklamací, které by mi vznikly? Má stavební společnost při kolaudaci povinnost dělat revizi odhlučnění? Jaké možnosti mám v případě, že by se jednalo o vadu neodstranitelnou?

Intervence: Klientovi doporučeno vadu reklamovat písemně u prodávajícího i správcovské firmy. Náklady by v případě, že by byla vada prokázána, měl hradit prodávající - s klientem dohodnuto, že tato informace bude ještě ověřena a klientovi předána odpověď emailem do sjednaného data. Ohledně povinností stavební společnosti při kolaudaci - doporučeno obrátit se na stavební úřad. Klient byl informován o možnosti odstoupit od smlouvy nebo požadovat slevu dle §622 Občanského zákoníku. Klient byl informován, že může zkontaktovat Českou obchodní asociaci.

Poradkyně následně klientovi prostřednictvím emailu sdělila, že problematiku hrazení nákladů s uplatňování práv z odpovědnosti za vady upravuje Občanský zákoník v § 598, který ustanovuje, že: „Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv odpovědnosti za vady.“



REMEDIUM
Praha

Občanské sdružení
Kříšťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM

člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Dále bylo klientovi zdůrazněno, že jsou pro něj důležité § 599 a 600 Občanského zákoníku. Z nich vyplývá, že právo na náhradu nutných nákladů může klient uplatnit u soudu v případě, že je prodávajícím oznámil ve lhůtě, ve které může uplatnit právo z odpovědnosti za vady.

Pokud by mu v souvislosti s vadou vznikla nějaká škoda, může se také domáhat náhrady této škody.

Za zaslání informací tedy vyplynulo, že odpovědnost za vady nese prodávající, v klientově případě realitní kancelář, nikoliv stavební firma. Klientovi bylo opětovně doporučeno uplatnit reklamaci.

Klient se na poradnu obrátil ještě jednou, potřeboval vyjasnit, zda je nemovitost považována za věc. Tato informace mu bylo v souladu s ustanovením § 119 Občanského zákoníku potvrzena.

Prognóza: Klient patrně zkusil uplatnit reklamaci ve zbývajících záruční době.

Zpětná vazba: Klient nám však nedal zprávu, zda byla jeho reklamace úspěšná.

Zdroje: OZ