

## **Kazuistika č. 1 na téma ochrana spotřebitele**

### **Klíčová slova:**

Smlouva o dílo

Rozpor s kupní smlouvou

### **Výchozí situace:**

Klient se na občanské poradně dotazoval prostřednictvím internetové poradny v červenci 2010.

Klient si u soukromníka objednal položení dlažby před domem. Práce však byla provedena neodborně. Protože se klientův dům nachází v historickém jádru města, chtěl městský úřad, aby soukromník provedl práci znovu.

Soukromník nepřišel, a proto si klient nápravu zjednal u jiné firmy. Na zaplacení provedené práce od této firmy má doklady. Tyto vynaložené náklady bude chtít po původním zhotoviteli.

Protože si je jistý, že mu to soukromník nebude chtít proplatit, obrátil se prostřednictvím internetové poradny na nás.

### **Popis problému, zakázka:**

Klient se ptá, jak má v této své situaci dále postupovat.

### **Intervence:**

Klientovi jsme zaslali informace z § 631 – 643 občanského zákoníku, kde § 642 říká:

- (1) Až do zhotovení díla může objednatel od smlouvy odstoupit; je však povinen zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na práce již vykonané, pokud zhotovitel nemůže jejich výsledek použít jinak a nahradit mu účelně vynaložené náklady.*
- (2) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i tehdy, je-li zřejmé, že dílo nebude včas hotovo nebo nebude provedeno řádně, a jestliže zhotovitel neučiní nápravu ani v poskytnuté přiměřené lhůtě.*

Klientovi jsme sdělili informace o záruční době, která činí 3 roky (§ 616 - 627 Občanského zákoníku nebo § 560 – 565 Obchodního zákoníku).

Ve výše uvedených ustanoveních § se mimo jiné píše:

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména bez vad.

V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou. Nemí-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.

Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit.

Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena.

Práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době.

Klientovi jsme dále předali kontakt na linku „SOS spotřebitele“, tel: 900 080808, na kterou může telefonovat každý pracovní den od 8:00 do 17:00. Cena hovoru je 8 Kč/min.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

- Občanský zákoník
- Obchodní zákoník

## **Kazuistika č. 2 na téma ochrana spotřebitele**

### **Klíčová slova:**

Kupní smlouva po telefonu

### **Výchozí situace:**

Klienti se na občanské poradně dotazovali osobně 29. 3. 2010.

Klient si s manželkou pravidelně platili měsíčně kredit do mobilního telefonu. Klientům později volala pracovnice společnosti (jiné, než té, která jim poskytuje telefonické služby), že vyhrávají nový telefon v ceně 2,- Kč. Pracovnice se zeptala na jméno, rodné číslo a adresu. Paní pracovníci data nadiktovala. Ta jí sdělila, že jim výherní balíček bude zaslán poštou.

Paní jej převzala, podepsala převzetí zásilky a zaplatila ony 2,- Kč. Doma balíček otevřela a s hrůzou zjistila, že kromě telefonu balíček obsahuje i „Účastnickou smlouvu“ s paušálem na 240,- Kč měsíčně.

Manželé obratem napsali dopis, že žádnou „Účastnickou smlouvu“ s paušálem nechtějí a veškerý obsah balíčku, včetně této smlouvy, opět zabalili a poslali zpět, na zpáteční adresu uvedenou ve smlouvě. Manželům balíček přišel poštou ještě několikrát. Naposledy tento telefon přišel v srpnu 2009. Vždy jej prostřednictvím pošty vrátili. Dále už jej odmítali od zaměstnance pošty převzít. Manželé psali dopisy řediteli společnosti. Odpověď přišla až po celém roce.

Manželům přišla faktura na 2 010,- Kč, následně také faktura na 8 000,- Kč. Naposledy přišla výzva k zaplacení cca 13 000,- Kč, s upozorněním, že pokud částka nebude zaplacená, bude vymáhána soudně a exekučně. Manželé zaplatit nechtějí, nemají důvod platit za služby, které nevyužili a využívat nebudou. Společnost jim přesto hrozí exekucí.

### **Popis problému, zakázka:**

Klienti se ptají, co mohou ve své situaci dělat. Ptají se, zda se rozhovor po telefonu považuje za uzavření smlouvy.

Dále se ptají, zda má společnost právo po nich vymáhat peníze a zda vystavené faktury musí opravdu zaplatit?

Ptali se, zda mají učinit podání na Policii nebo u soudu.

### **Intervence :**

Zjišťovali jsme informace na prodejně společnosti v Ústí nad Orlicí.

Zde nám bylo doporučeno poslat klienty do Krajské prodejny společnosti do Hradce Králové a tam celou situaci vysvětlit a požádat o pomoc.

Z této Krajské prodejny byli klienti vyhozeni s vyjádřením, že se pracovníci společnosti tímto problémem zabývat nebudou a že manželé všechny faktury musí zaplatit. Dále se s manžely o situaci odmítali bavit.

Manželé si nejsou vědomi, že by nějakou smlouvu o poskytování služeb podepsali. Po telefonickém hovoru s právníkem jsme zjistili, že je možné uzavřít smlouvu po telefonu.

Pokud tedy paní souhlasila se zasláním balíčku, její souhlas již byl považován za uzavření smlouvy.

Z poradny jsme telefonovali na Sdružení na obranu spotřebitele, kde nám řekli, že: „...nevznikl právní důvod, tedy smlouva nevznikla.“

Dále jsme také telefonovali na Český telekomunikační úřad. Na základě jejich rady jsme klientům pomohli napsat stížnost na postup společnosti.

Po měsíci manželům přišla odpověď z Českého telekomunikačního úřadu. Mají se 2. 6. 2010 dostavit do Hradce Králové ke správnímu řízení.

Klienti se více neozvali.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

- Zákon o ochraně spotřebitele

### **Kazuistika č. 3 na téma ochrana spotřebitele**

#### **Klíčová slova:**

Zaplacený dluh u mobilního operátora

Vymahačská firma

#### **Výchozí situace:**

Klientka se na Občanskou poradnu obrátila telefonicky 28. června 2010.

Klientka dlužila telefonnímu operátorovi 2 platby. Operátor ji písemně vyzval, aby platbu do 25. 6. zaplatila.

Klientka dlužnou částku zaplatila 18. 6. 2010. Kontaktovala telefonicky operátora, který potvrdil, že již bylo vše zaplacen.

19. 6. klientka dostala do rukou dopis od vymahačské firmy (byl poslán na starou adresu, operátor má ale novou adresu, klientka operátorovi poskytovala platný kontakt).

Firma požaduje zaplatit dluh operátora + 1.400 Kč.

**Popis problému klienta:**

Klientka se ptala, co má dělat. Vše zaplatila v termínu, který ji operátor „poskytl“. Nechápe, proč se ozvala vymahačská firma. Ptala se, zda má požadovanou částku zaplatit a z jakého důvodu.

**Intervence:**

Klientce jsme doporučili, aby písemně (doporučeným dopisem) kontaktovala vymahačskou firmu a žádala o vysvětlení a zároveň předložila doklady, že dlužnou částku zaplatila řádně a včas tak, jak byla domluvena s operátorem.

Klientka se více neozvala