

Kazuistika č.1

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: Kupní smlouva, spotřebitelský úvěr, odstoupení, obchodní praktiky

ZA č. 1226/2011

Výchozí situace:

Dne 14.6.2011 se na Občanskou poradnu obrátil muž ve věku 75ti let z Brna. Sděluje, že asi před týdnem byl pozván na adresu Skořepka 9, Brno do firmy Zepter. K pozvání došlo na akci na Zelném trhu, kde byl přistaven speciálně upravený autobus, ve kterém dostali zájemci z řad široké veřejnosti informace o onemocnění Věkem podmíněná makulární degenerace (VPMD) a rizicích s touto nemocí spojených. Návštěvníci informačního autobusu měli možnost dozvědět se více o prevalenci onemocnění, jeho rizikových faktorech a možných preventivních opatřeních. Měli též možnost nechat si na místě bezplatně vyšetřit zrak a následně zkonzultovat výsledky s očním lékařem. Právě tato bezplatnost motivovala občany k účasti na této akci, protože nemoc se týká lidí staršího věku, většinou seniorů v důchodu, kteří často na placené preventivní vyšetření nemají prostředky a samozřejmě se zajímají o svůj zdravotní stav.

Z informací uživatele služby není zcela zřejmé, zda firma Zepter International s.r.o., Skořepka 392/9, 602 00 Brno-Trnitá byla přímo organizátorem akce nebo její zástupci využili této příležitosti k „náboru“ osob pro vlastní prodejní a předváděcí akci, týkající se pak prodeje kuchyňského náčiní a vybavení, kosmetiky a domácích spotřebičů značky.

Uživatel měl však za to, že spolu obě akce souvisí a bylo mu i sděleno, že pokud se na adresu firmy Zepter dostaví, udělá opět něco pro své zdraví. O prodeji jakéhokoliv zboží nepadla řeč.

Při konzultaci uživatel předložil kupní smlouvu na sadu dóz k vakuovému uchování potravin v domácnosti v celkové ceně 25.000,-Kč a úvěrovou smlouvu s Home Creditem na úhradu kupní ceny. S rodinou diskutoval tento problém a pokud je smlouva závazná, chce rodina uhradit kupní cenu hotově, aby předešli navýšení ceny splácením úvěru.

Popis problému – zakázka:

Uživatel hned následující den zašel do prodejny a sdělil, že již nechce, aby mu bylo zboží dodáno, smlouvu chce zrušit. Pracovník firmy však na jeho návrh nepřistoupil, sdělil mu, že smlouva je závazná.

Cílem uživatele, kterého chce docílit návštěvou a konzultací v občanské poradně je odstoupení od obou smluv, zboží nechce, cítí se zmanipulován, i když si uvědomuje, že se měl pořádně rozmyslet před podpisem smluv.

Následně byla uzavřena ústní dohoda o poskytnutí rad a informací o možnostech odstoupení od kupní smlouvy podle zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ) a zákona č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru. (dále jen ZSU)

Intervence / možnosti řešení:

Uživatel byl v souladu s ustanovením § 57 OZ informován, že v jeho případě není odstoupení od kupní smlouvy možné, protože se nejednalo o uzavření spotřebitelské smlouvy mimo prostory obvyklé k podnikání.

Naopak podle ustanovení § 11 zákona ZSU může do 14ti dnů od uzavření odstoupit od úvěrové smlouvy a poté jednat s firmou Zepter jakým způsobem uhradit kupní cenu v hotovosti, pokud ještě nebyla zaplácena sjednaným úvěrem, pak je třeba částku zaplatit úvěrové společnosti bez jakýchkoliv sankcí.

Poradce pomohl sepsat koncept odstoupení včetně správných adres a opětovného upozornění na lhůty. Nabídnuo vytvořit kopii a tu spolu s osobním předáním originálu nechat potvrdit u firmy Home Credit nebo zaslat jedno vyhotovení doporučeně s dodejkou a kopií si uschovat. V případě další potřeby nabídnuta opakovaná konzultace v občanské poradně.

Prognóza:

Podle platných prvních předpisů nebude moci uživatel odstoupit od smlouvy kupní, při dodržení 14ti denní lhůty může odstoupit od smlouvy o spotřebitelském úvěru.

Zpětná vazba:

Uživatel sděluje, že získaným radám a informacím porozuměl, pochopil danou problematiku i zákonné řešení jeho situace a bude postupovat podle možností sdělených poradcem, sepiše odstoupení od úvěrové smlouvy a bude jednat přímo s úvěrovou firmou, po zániku smlouvy o úvěru bude jednat s prodejcem zboží o způsobu a lhůtě úhrady kupní ceny v hotovosti nebo bankovním převodem.

Kazuistika upozorňuje na stupňování kreativity prodejců při „lákání“ potencionálních zákazníků. Je zřejmé, že jsou zaměřeni na rizikové skupiny obyvatel, záměrně volí ty, kteří jsou „snadnější kořistí“ ať už z důvodu vysokého věku (senioři) nebo nedostatku zkušeností (mladí dospělí, studenti apod.)

V tomto případě je vysloveně alarmující, jak prodejce využil spojení s akcí prezentovanou jako preventivní bezplatnou službu lidem, sloužících k ochraně jejich zdraví.

Kde je hranice mezi obchodním duchem a nemorálností?

Citované zdroje:

- 1) zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
- 2) zákon č. 145/2010 Sb., o spotřebitelském úvěru

Kazuistika č. 2

Občanská poradna Brno, Anenská 10
Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: smlouva o dílo, insolvenční řízení, přihláška pohledávky

Výchozí situace:

Na občanskou poradnu se obrátil muž (US) ve věku 50 let, který dne 6.3.2011 uzavřel s firmou Euro-jordán smlouvu o dílo na výrobu a montáž plastových oken na rodinný dům.

S firmou již jednou spolupracoval, proto se na ni znovu obrátil. Dle smlouvy měla být výroba a montáž realizována ve lhůtě do 8 týdnů od složení zálohy, v případě atypických oken ve lhůtě 10 týdnů od složení zálohy. Dle rozhovoru s zástupcem firmy měla být montáž provedena ke konci května. US složil zálohu ve výši 39 000 Kč do 7 dnů od podpisu smlouvy příkazem k úhradě z účtu. Od uzavření smlouvy již uběhly 3 měsíce, avšak US okna stále nemá, nikdo z firmy se mu neozval. US volal na pobočku firmy, kde mu pracovníkem společnosti bylo sděleno, že se o nic nemá starat. US se domnívá se, že firma ani nezačala s výrobou oken pro jeho dům. US již nechce na tuto firmu vyčkávat, zvažuje, že co nejrychleji osloví jinou firmu vzhledem k tomu, že stávající okna na rodinném domě má už vybourané. US se také obává, že o složenou zálohu přijde, z toho důvodu, že firma na sebe opakovaně podala insolvenční návrh, který byl krajským soudem v Brně zamítnut. Jeho obavy podporuje i fakt, že slyšel od pracovníka firmy, který na rodinném domě ke konci dubna měřil okenní rámy pro návrh oken plastových, že firma propustila téměř všechny zaměstnance a nevyplatila jim mzdy. US se informoval na Krajském soudě v Brně, co může v dané situaci dělat, byl pracovníkem soudu odkázán na Občanskou poradnu Brno. US s sebou přinesl smlouvu o dílo a fakturu na uhrazení zálohy.

Popis problému – zakázka:

US chce, aby mu firma vrátila zálohu. Ptá se, jak postupovat za situace, kdy je zahájeno insolvenční řízení a jaké možnosti má v případě, kdy by nebyl v rámci insolvenčního řízení uspokojen.

Intervence / možnosti řešení:

Poradce si příslušnou firmu našel v Insolvenčním rejstříku, aby zjistil, v jaké fázi je insolvenční řízení. Dle výpisu z insolvenčního rejstříku bylo řízení ze strany samotné firmy zahájeno již počtvrté, předchozí řízení byla skončena z důvodu zamítnutí návrhu. Z návrhu vyplývá, že firma usilovala o prohlášení konkursu. Důvodem pro zamítnutí bylo neuvedení rozhodných skutečností a neoznačení věřitelů a neosvědčení úpadku.

Poradce si dále přečetl smlouvu o dílo, kterou US s firmou uzavřel. Smlouva o dílo je upravena §631-643 Občanského zákoníku č.40/1964 Sb. Vzhledem k tomu, že firma se dostala do prodlení s dokončením díla a je zřejmé, že nebude dokončeno včas a s objednatelem nebyl dohodnut jiný termín, může US odstoupit od smlouvy o dílo dle §642 Občanského zákoníku č.40/1964 Sb. US předáno znění příslušného zákona. US navrženo doporučeně zaslat odstoupení od smlouvy o dílo na adresu zhotovitele a kopii odstoupení si ponechat jako případný důkazní prostředek. Poradce s US probral možný obsah odstoupení. US může v odstoupení žádat vrácení zaplacené zálohy a stanovit termín jejího vrácení. Pokud firma nevrátí zálohu do stanoveného termínu může se US přihlásit do probíhajícího insolvenčního řízení jako věřitel. Postup uspokojení věřitelů a formu přihlášení věřitelů do insolvenčního řízení upravuje Insolvenční zákon č.182/2006 Sb. Věřitelé vymáhají pohledávky formou přihlášky pohledávky, jejíž náležitosti stanoví § 174-178 insolvenčního zákona. Poradce US předal formulář přihlášky pohledávky a vysvětlil její vyplnění a podání k soudu včetně příloh, kterými bude kopie smlouvy o dílo, kopie odstoupení od smlouvy a záznam o uhrazení zálohy. Pokud nebude US se svojí pohledávkou uspokojen v rámci insolvenčního řízení může vymáhat nevrácenou zálohu formou žaloby o vydání bezdůvodného obohacení dle §451-459 Občanského zákoníku č.40/1964 Sb. Poradce US nabídl vzor návrhu na vydání bezdůvodného obohacení a navrhl, aby US podání žaloby konzultoval s právníkem. US byl předán kontakt na Sdružení na obranu spotřebitele (SOS), kde se také může informovat o možném postupu a vymáhání.

Prognóza:

Jelikož samotná firma na sebe podala insolvenční návrh a žádá o prohlášení konkursu, je možné, že již v současné době je v problematické situaci. Pokud v rámci konkursního řízení bude insolvenčním správcem zjištěn dostatečný rozsah majetkové podstaty a bude možné uspokojit věřitele, pak lze očekávat, že US obdrží svůj nárok. Ačkoliv je nárok US spadající do práv spotřebitele, nebude z majetkové podstaty firmy uspokojen přednostně jako např. zaměstnanci firmy, ale bude uspokojen v rozsahu a v pořadí s ostatními věřiteli např. dodavateli.

Zpětná vazba:

US se rozhodl, že bude postupovat dle rad poradce. Nejprve zašle odstoupení a podá přihlášku pohledávky do insolvenčního řízení. Pokud s těmito variantami neuspěje, pak se na Občanskou poradnu Brno znovu obrátí s žádostí o vzor návrhu na vydání bezdůvodného obohacení. Také se co nejdříve poradí v SOS.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č.40/1964 Sb.

Insolvenční zákon č.182/2006 Sb.

Kazuistika č.3**Občanská poradna Brno, Anenská 10
Název projektu: Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova: smlouva o poskytnutí služeb, smluvní pokuta, výpověď

Výchozí situace:

Na poradnu se obrátila uživatelka služby (dále jen US) -žena ve věku 37 let, která s přítelem vychovává nezletilé dítě. US se s přítelem rozešla a chtěla se od něj odstěhovat. Na přestěhování a pronájem jiného bytu US neměla žádné volné finanční prostředky, proto se rozhodla oslovit společnost CCS Finance, která klientům zprostředkovává získání půjčky či úvěru u různých společností. US si společnost našla prostřednictvím internetu, zaslala společnosti svoji poptávku a společnost jí obratem zaslala smlouvu. US smlouvu o poskytování služeb na dobu určitou 3 měsíců podepsala dne 15.6.2011, zároveň se smlouvou US vyplnila tzv. kartu klienta, která obsahuje korespondenční údaje klienta, informace o požadovaném úvěru, informace o výši a zdroji příjmů a informace o dalších závazcích. Dle telefonického sdělení pracovníka společnosti nebylo nutné, aby v seznamu závazků byli uvedeni všichni věřitelé, z tohoto důvodu také US do seznamu závazků neuvedla jednoho ze svých věřitelů, společnost Provident. Po několika dnech od odeslání smlouvy přijala US telefonát pracovníka společnosti, který se jí dotázal na neuvedený závazek u Provident. US potvrdila, že závazek vůči Providentu neuvedla. US poukázala na to, že toto učinila dle pokynu jiného pracovníka, ale toto pracovník odmítl vyslechnout a zavěsil. Dne 25.6.2011 obdržela dopis „poslední návrh na mimosoudní vyrovnání“, ve kterém společnost CCS Finance žádá o úhradu smluvní pokuty ve výši 9000 Kč do 27.6.2011 s ohledem na to, že US porušila podmínky smlouvy a že úmyslně zatajila podstatné skutečnosti, které měly vliv na poskytnutí žádaného úvěru. US se domnívá, že pokuta je neoprávněná, důvěřovala pokynům pracovníka. US požadované peníze nemá, říká, že si bude muset půjčit, také zvažuje podání trestního oznámení, protože se domnívá, že ze strany pracovníka se jednalo o účelové jednání s cílem získat trojnásobek standartní odměny. US sděluje, že již při podepisování se jí některá

ustanovení smlouvy zdála podezřelá, ale peníze potřebovala, což převážilo rizika vyplývající ze smlouvy. Chce spolupráci se společností co nejdříve ukončit.

US s sebou ke konzultaci přinesla smlouvu o poskytnutí služeb, kartu klienta a výzvu společnosti k uhrazení pokuty.

Popis problému – zakázka:

US chce zjistit, zda je povinna pokutu uhradit, pokud ano, zda může společnost požádat o splátkový kalendář a zda je výše pokuty konečná.

Intervence / možnosti řešení:

Poradce si prošel smlouvu o poskytnutí služeb, kterou US uzavřela, zejména odstavec 3.3 smlouvy vztahující se k povinnostem klienta. Poradce US upozornil, že ačkoliv je smlouva uzavřena dle §262 a §642 Obchodního zákoníku, byla by práva a povinnosti US posuzována dle ustanovení Občanského zákoníku č.40/1964. Z podmínek smlouvy, se kterými US svým podpisem souhlasila, má společnost nárok na smluvní pokutu ve výši trojnásobku odměny poskytovatele, tj. oněch požadovaných 9000 Kč, pokud klient ve smlouvě nebo kartě klienta uvedl nepravdivé, neúplné či zkreslující údaje mající vliv na poskytnutí úvěru. Dle smlouvy je pokuta splatná bez vyzvání okamžikem, kdy poskytovatel uvedení těchto informací zjistil. Pro případ prodlení s hrazením smluvní pokuty účastníci sjednali smluvní úrok z prodlení ve výši 0,1 procenta denně z dlužné částky. Poradce na tato ustanovení US upozornil s tím, že pokud US neuhradí do stanoveného data 27.6.2011 je společnost oprávněna vyžadovat sjednaný úrok z prodlení. Pokud US nebude moci uhradit smluvní pokutu jednorázově dle určené lhůty, navrženo, aby kontaktovala společnost s žádostí o splátkový kalendář a to vzhledem k tomu, že společnost ve výzvě sama odkazuje na možnost sjednání splátkového kalendáře. Poradce US také sdělil, jak může společnost postupovat při vymáhání pokuty formou soudního a exekučního řízení. Jelikož z výzvy nevyplývá, že by byla smlouva ukončena, navrženo US, aby dle podmínek smlouvy zaslala výpověď. Poradce US sdělil možný obsah výpovědi. Je totiž možné, že společnost, pokud pro US bude nadále zprostředkovávat získání půjčky, má nárok na odměnu ve výši 3000 Kč. Poradce s US probral její záměr podat trestní oznámení, vzhledem k tomu, že neuvedení věřitele by mohlo být chápáno jako trestní čin úvěrový podvod dle § 211 trestního zákona č.40/2009 Sb. s ohledem na důkazy, které nemá US k dispozici. Trestní oznámení podané vůči společnosti se může obrátit proti US. US neprokáže, že jednala dle instrukcí pracovníka. Je možné, že telefonát byl nahráván společností, ale ta může důkaz zničit.

Prognóza:

Dle komunikace US se společností CCS, lze očekávat, že společnost bude nárokovat zaplacení smluvní pokuty i formou splátkového kalendáře.

Zpětná vazba:

US se rozhodla, že nejprve zkusí požádat nějakého známého, který by jí půjčil na zaplacení pokuty, případně bude společnost kontaktovat s žádostí o splátkový kalendář. Co nejdříve také zašle společnosti výpověď smlouvy. US od podání trestního oznámení upustila.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č.40/1964 Sb.

Trestní zákoník 40/2009 Sb.

Kazuistika č. 4

Občanská poradna Brno, Anenská 10 Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: internetový obchod, smlouva uzavřená prostředky komunikace na dálku, reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Klientka si zakoupila v internetovém obchodu parní čistič. Zakoupila ho v pátek, o víkendu ho vyzkoušela, ale ulomil se jí kartáč hned, jak zboží uchopila do ruky. V pondělí jej vrátila s dopisem, že chce své peníze zpět a koupí ruší. Bylo jí ale sděleno, že zboží takto nelze vrátit, že je na něm odstranitelná vada a tudíž jej přijímají k reklamaci a bude opraveno. Klientka čistič již nechce.

Popis problému – zakázka: Klientku zajímá, zda-li měl prodávající pravdu, když ji odmítl smlouvu zrušit.

Intervence / možnosti řešení: Pokud by se jednalo o uzavření kupní smlouvy běžným způsobem, má klientka právo na to, aby byla vada, pokud je odstranitelná, bezplatně, řádně a včas odstraněna bez zbytečného odkladu. Není – li to k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat i výměnu věci, případně její vadné součásti. Pouze pokud takový postup není možný, může kupující od smlouvy odstoupit nebo požadovat slevu z ceny věci (§ 622 občanského zákoníku č. 40/1964 Sb., ve znění pozdějších předpisů, dále „občanský zákoník“). V tomto případě se však podle popisu klientky jednalo o spotřebitelskou smlouvu uzavřenou při použití prostředků komunikace na dálku. Od takovéto smlouvy má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí věci (§ 53 občanského zákoníku). Toto ustanovení je konvenční, nelze ho rušit ani dohodou stran (pokud by např. v podmínkách prodávajícího bylo uvedeno jinak).

Prognóza:

Klientka se tak zachovala souladně se zákonem, může prodávajícího vyzvat k vrácení zaplacené kupní ceny s odkazem na výše uvedená ustanovení zákona a pokud by přesto odmítl cenu zboží vrátit, může se obrátit na soud.

Klientce byl předán kontakt na Sdružení ochrany spotřebitele.

Zpětná vazba:

Klientka je spokojena s tím, že měla pravdu a jednala správně podle zákona. Podle svých slov se pravděpodobně pokusí ještě o další dohodu s prodávajícím, aby jí zboží nevnucoval zpět. Na soud se z důvodu soudních poplatků obracet nechce, pokusí se najít způsob, jak se domoci svých práv mimosoudně.

Citované zdroje:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

§53

(7) Byla-li smlouva uzavřena **při použití prostředků komunikace na dálku**, má spotřebitel právo od smlouvy **odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění**. V případě, že dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem podle ustanovení odstavců 4 a 6, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.

(8) *Kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit podle odstavce 7 od smluv*

a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,

b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,

c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,

d) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,

e) na dodávku novin, periodik a časopisů,

f) spočívajících ve hře nebo loterii.

...

(10) *Uplatní-li spotřebitel právo na odstoupení od smlouvy podle odstavce 7, má dodavatel právo pouze na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky nejpozději do 30 dnů od odstoupení.*

§ 620

(1) **Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců;** jde-li o prodej potravinářského zboží, je záruční doba osm dní, u prodeje krmiv tři týdny a u prodeje zvířat šest týdnů. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty.

...

§ 622

(1) *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. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.*

(2) *Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.*

(3) *Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.*