

## Občanská poradna Most

**Název poradny:** Občanská poradna Most

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** měsíční splátka, datum splatnosti, odstoupení od smlouvy, kupní smlouva, smluvní strany, podmínky kupní smlouvy, prostory obvyklé k podnikání, dodavatel, spotřebitel

**Výchozí situace:** klientka chtěla odstoupit od kupní smlouvy, kterou uzavřela se společností Zepter International, s.r.o. na základě své návštěvy na předváděcí akci. Prezentace výrobků proběhla mimo provozovnu určenou k podnikání, podepsání kupní smlouvy však nikoli. To se dle dopisu od společnosti Zepter International, s.r.o. uskutečnilo v jejich provozovně.

**Popis problému – zakázka:** společnost Zepter International, s.r.o. nechce akceptovat písemné odstoupení od kupní smlouvy, které klientka na jejich adresu zaslala, a proto se nás klientka dotazuje, zda-li má na toto jednání společnost nárok.

**Intervence:** 45minut

**Možnosti řešení:** viz. kazuistika

**Prognóza:** klientka uzavřela kupní smlouvu na pobočce (provozovně) společnosti, nemá tedy možnost od kupní smlouvy jednostranně odstoupit. Z výše uvedených údajů vyplývá, že společnost Zepter International, s.r.o. jedná v souladu se zákonem.

**Zpětná vazba:** zatím není

**Citované zdroje:** občanský zákoník



## Občanská poradna Most

Před několika dny se klientka zúčastnila předváděcí akce společnosti Zepter International s.r.o. Během této akce si klientka zakoupila elektronickou lampu v hodnotě 18.000,- Kč. Klientce celá nabídka připadala velice lákavá, zboží se jí líbilo, proto se rozhodla kupní smlouvu uzavřít a požadovanou částku uhradit. Na místě zaplatila zálohu ve výši 10.000,- Kč a zbytek ceny se zavázala splácet měsíčními splátkami ve výši 1.500,- Kč, vždy k 15. dni v měsíci.

Následující den vše sdělila své dceři, která se na klientku velice rozzlobila. Klientka se proto rozhodla od celé kupní smlouvy odstoupit a zakoupené zboží vrátit zpět. Klientčina dcera jí sepsala odstoupení od kupní smlouvy, které odeslala obratem na příslušnou adresu.

Společnost Zepter na tento dopis ihned reagovala a ve své odpovědi upozornila klientku na to, že kupní smlouva byla uzavřena na pobočce (provozovně) společnosti, tudíž se klientka nemůže domáhat jejího zrušení. Z tohoto důvodu společnost Zepter považuje kupní smlouvu za platnou a závaznou pro obě smluvní strany a i nadále trvá na jejím plnění. Tím, že zboží bylo klientce již dodáno, považuje společnost podmínky kupní smlouvy z její strany za splněné.

### **Klientka se dotazuje, zda má společnost Zepter na takovéto jednání právo.**

S klientkou jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci, seznámili ji s § 57 OZ a poskytli jsme jí následující informace:

- *Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od jejího uzavření, nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit do 1 měsíce.*
- *To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.*
- *Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby. Prodávající není oprávněn účtovat za zákonné odstoupení od smlouvy žádné poplatky.*
- *Pokud ale nebyl spotřebitel písemně upozorněn na právo odstoupit od smlouvy, prodlužuje se tato lhůta na 1 rok.*
- *Odstoupení od smlouvy musí být uplatněné písemně, nejlépe doporučeným dopisem s dodejkou.*
- ***Jelikož klientka uzavřela smlouvu na pobočce (provozovně) společnosti, nemá možnost od kupní smlouvy jednostranně odstoupit. Z výše uvedených údajů vyplývá, že společnost Zepter jedná v souladu se zákonem.***

Klientka nám poděkovala za poskytnuté informace, za pomoc a za ochotu. Domluveno – v případě dalších problémů má možnost se opět obrátit na OP. Předán informační letáček s provozní dobou OP a telefonickým kontaktem.

**Občanská poradna Most**

**Název poradny:** Občanská poradna Most

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny, dodavatel, výpověď smlouvy, obchodní podmínky, administrativní poplatek

**Výchozí situace:** klientka se dotazuje, zda-li je povinna uhradit administrační poplatek ve výši 2.500,-Kč společnosti Centropol Energy, a.s. za předčasné ukončení smlouvy. Původně měla klientka uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny se společností ČEZ Prodej, s.r.o. Před nějakou dobou jí kontaktovala společnost Centropol Energy, a.s. a nabízela levnější odběr elektřiny. Klientce se nabídka zdála lákavá, a proto předmětnou smlouvu podepsala.

**Popis problému – zakázka:** Klientka zaslala společnosti Centropol Energy, a.s. písemné odstoupení od smlouvy o sdružených službách dodávky elektřiny. Společnost na tuto skutečnost reagovala dopisem, ve kterém klientce sdělila, že odstoupení od smlouvy nebylo akceptováno. Proces změny dodavatele již nelze zastavit. Smlouvu je nyní možné vypovědět zasláním výpovědi a to dle Obchodních podmínek. Předčasné ukončení smlouvy je zpoplatněno jednorázovým administračním poplatkem ve výši 2.500,-Kč.

**Intervence:** 40minut

**Možnosti řešení:** viz. kazuistika

**Prognóza:** dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy. Písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby. Protože předmětná smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny neobsahuje náležitosti dle § 57 odst. 2 OZ, může od ní klientka odstoupit, aniž by byla povinna uhradit administrativní poplatek ve výši 2.500,-Kč.

**Zpětná vazba:** zatím není

**Citované zdroje:** občanský zákoník

## Občanská poradna Most

Klientka měla uzavřenou smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny se společností ČEZ Prodej, s.r.o. Před nějakou dobou kontaktovala klientku společnost Centropol Energy, a.s. a nabízela jí levnější odběr elektřiny, pokud s nimi uzavře smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny. Klientce se nabídka zdála lákavá, proto smlouvu podepsala s tím, že jejím novým dodavatelem elektřiny bude společnost Centropol Energy, a.s.

Platby měly být placené prostřednictvím SIPO. Po podpisu smlouvy však společnost Centropol Energy, a.s. klientku vůbec nekontaktovala a po obdržení SIPO klientka zjistila, že i nadále platí za elektřinu pouze společnosti ČEZ. Ta klientku kontaktovala a sdělila jí, že doposud smlouva o sdružených službách dodávky elektřiny nebyla vypovězena, tudíž společnost ČEZ i nadále uplatňuje své platby. Klientka pracovníci sdělila, že by chtěla zůstat u ČEZu, protože na základě výše uvedených skutečností ztratila vůči společnosti Centropol Energy, a.s. důvěru. Pracovníci jí bylo sděleno, že tuto skutečnost musí klientka učinit písemně, proto jí poslala formulář, ve kterém klientka uvedla, že zůstává u ČEZu a Centropolu vypovídá smlouvu. Vyplněný formulář klientka zaslala jak ČEZu tak Centropolu a tím brala celou záležitost za uzavřenou.

Před několika dny klientka obdržela od Centropolu dopis, ve kterém jí bylo sděleno, že „Odstoupení od smlouvy“ nebylo akceptováno v souladu se zněním čl. III odst. 10 Obchodních podmínek dodávky elektřiny ze sítě nízkého napětí. Proces změny dodavatele již nelze zastavit. Smlouvu je nyní možné vypovědět zasláním výpovědi a to dle Obchodních podmínek. Předčasné ukončení smlouvy je zpoplatněno jednorázovým administračním poplatkem ve výši 2.500,- Kč.

### **Klientka se dotazuje, jakým způsobem by nyní měla postupovat. Zda je povinna zaplatit administrativní poplatek ve výši 2.500,- Kč.**

S klientkou jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci a poskytli jí následující informace:

- *Spotřebitelskými smlouvami jsou smlouvy kupní, smlouvy o dílo, případně jiné smlouvy, pokud smluvními stranami jsou na jedné straně spotřebitel a na druhé straně dodavatel.*
- *Dodavatelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.*
- *Spotřebitelem je fyzická osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti nebo v rámci samostatného výkonu svého povolání.*
- *§ 57*
- *Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.*
- ***Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí***

## Občanská poradna Most

**obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.**

- Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.
- Ustanovení předchozích odstavců se nevztahují na smlouvy
  - a) jejichž předmětem je výstavba, prodej, nájem nebo jiné právo k nemovitosti, s výjimkou smluv o jejich opravách a o dodávce zařízení do ní začleněných,
  - b) na dodávku potravin nebo jiného zboží běžné spotřeby dodávaného stálými doručovateli do domácnosti spotřebitele nebo do jiného jím určeného místa,
  - c) na dodávku zboží nebo služeb, které byly uzavřeny podle katalogu dodavatele, s nímž se spotřebitel měl možnost seznámit v nepřítomnosti dodavatele, za předpokladu, že mezi stranami má pokračovat spojení při plnění uzavřené nebo jiné smlouvy a za předpokladu, že spotřebitel má právo odstoupit od smlouvy nejméně do 7 dnů od převzetí zboží a je s tímto právem seznámen v katalogu nebo ve smlouvě,
  - d) pojistné a o cenných papírech.
- Protože smlouva neobsahuje náležitosti podle § 57 odst. 2 OZ, může od ní klientka odstoupit, aniž by byla povinna uhradit administrativní poplatek ve výši 2.500,-Kč.

Klientce jsme předali vzor odstoupení od smlouvy, který jsme jí detailně a srozumitelně vysvětlili. Klientka nás požádala o jeho sepsání. Žádosti klientky jsme vyhověli. K formě a obsahu sepsání neměla klientka žádné připomínky. Ještě dnes odešla odstoupení na adresu společnosti Centropol Energy, a.s. Klientka byla s poskytnutými informacemi spokojená.

V případě dalších problémů se opětně obrátí na OP. Byl předán informační letáček s provozní dobou OP a telefonickým kontaktem.

## Občanská poradna Most

**Název poradny:** Občanská poradna Most

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** reklamace, záruční doba, kupující, prodávající, reklamační řád, vada, soudní znalec, žaloba

**Výchozí situace:** Klientka si v prodejně zakoupila zimní boty, které nosila jednu zimu. Boty mají u paty uvnitř rozedřenou látku, na levé hodně, na pravé méně. Při chůzi v nich klientku dost bolí nohy, hlavně v té levé, protože ta má nejen dosti potrhanou látku, ale také se obnažila vnitřní část boty, která je tak tvrdá a dřevitá, že klientce několikrát sedřela i kůži na noze. Reklamace nebyla klientce uznána.

**Popis problému – zakázka:** Klientka nesouhlasí s vyjádřením reklamačního oddělení, které reklamaci neuznalo. Reklamační oddělení poukazuje na skutečnost, že klientka nevhodně zvolila velikost obuvi nebo, že jde o špatně fixovanou nohu v botě.

**Intervence:** 90minut

**Možnosti řešení:** viz. kazuistika

**Prognóza:** pokud nebyla reklamace uznána, může se klientka obrátit na znalce v oboru, který vypracuje znalecký posudek. Avšak ani znalecký posudek potvrzující oprávněnost reklamace není stoprocentní zárukou, že prodávající uzná nároky klientky. V případě zamítavého postoje prodávající strany je jediným řešením podání soudní žaloby.

**Zpětná vazba:** zatím není

**Citované zdroje:** občanský zákoník, [www.spotrebitele.info](http://www.spotrebitele.info)

## Občanská poradna Most

Klientka si 25.10.2010 zakoupila zimní boty. Na počátku měsíce května 2011 uplatňovala reklamaci. Boty nosila jen jednu zimu. Předmětné boty mají u paty uvnitř rozedřenou látku, na levé hodně, na pravé méně. Při chůzi v nich bolí klientku nohy, hlavně v té levé, ve které je nejen dosti potrhaná látka, ale také se obnažila vnitřní část boty, která je tak tvrdá a tak dře, že klientce několikrát sedřela i kůži na noze.

Reklamacie klientce nebyla uznána, s čímž klientka nesouhlasí a žádá o radu, jak ve věci dále postupovat.

### **Klientka se dotazuje, jakým způsobem má dále postupovat.**

S klientkou jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci a poskytli jí následující informace:

- *Záruční lhůty upravuje § 620 občanského zákoníku.*
- *V případě, že se na výrobku vyskytne vada, kterou klientka nezavinila, měla by uplatnit reklamaci.*
- *Reklamovat může v provozovně, kde byl výrobek zakoupen, v sídle podnikání nebo i v jiné provozovně.*
- *Protože od zakoupení bot již uplynulo 6 měsíců, musí prodejce výrobek opravit, pokud je vada odstranitelná.*
- *Je-li vada neodstranitelná, může klientka žádat výměnu nebo vrácení peněz.*
- *Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu maximálně však do 30 dnů. Po překročení této lhůty má klientka právo na výměnu věci nebo vrácení peněz. Za vyřízení reklamacie se považuje předání výrobku po opravě, výměně nebo zamítnutí, popř. vrácení peněz při odstoupení od smlouvy. Záruční lhůta se prodlužuje o dobu vyřizování reklamacie.*
- *Pokud je klientka přesvědčena, že je reklamacie oprávněná, měla by se zkusit s prodávajícím dohodnout. V případě, že nebude reklamacie opět uznána, může si nechat zhotovit znalecký posudek.*
- *Pokud bude posudek vypovídat ve prospěch klientky, měla by reklamaci opět uplatňovat u prodávajícího. Ten však ani v tomto okamžiku nemusí reklamaci uznat.*
- *Poté klientce nezbude nic jiného, než se bránit soudní cestou. S pozitivním znaleckým posudkem má velkou šanci na úspěch. Naopak prodávající riskuje, že místo drobné částky ze zboží bude muset platit několikanásobně více.*

Klientce jsme předali kontakty na vhodné soudní znalce a zároveň ji upozornili, že ani znalecký posudek potvrzující oprávněnost reklamacie není stoprocentní zárukou, že prodávající uzná nároky klientky. V případě zamítavého postoje prodávající strany je jediným řešením podání soudní žaloby.

V případě dalších problémů se klientka opětně obrátí na OP. Byl předán informační letáček s provozní dobou OP a telefonickým kontaktem.

## Občanská poradna Most

**Název poradny:** Občanská poradna Most

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** smlouva o sdružených dodávkách elektřiny a plynu, dodavatel, zprostředkovatel, upomínka, deaktivační poplatek, odstoupení od smlouvy, všeobecné obchodní podmínky

**Výchozí situace:** Klientka prostřednictvím zprostředkovatele uzavřela smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu se společností Bohemia Energy, s.r.o. Po několika dnech od uzavření předmětné smlouvy ji zprostředkovatel navštívil znovu s tím, že se ve smlouvě vyskytly chyby a že se musí uzavřít znovu. Klientka si však nevšimla, že se jedná o jiného dodavatele – BICORN, s.r.o. (až později zjistila, že zprostředkovatel přešel pracovat k jiné společnosti). Již několik týdnů klientka přebírá od společnosti Bohemia Energy, s.r.o. upomínky, jejichž předmětem je uhrazení dluhu ve výši 3.200,-Kč – jedná se o deaktivační poplatek. Dle slov společnosti klientka odstoupila od uzavřené smlouvy v rozporu s obchodními podmínkami, a proto je povinna uhradit deaktivační poplatek. Klientka si však není vůbec vědoma toho, že by od smlouvy odstupovala. Poukazuje na skutečnost, že podepisovala novou smlouvu, protože v té původní byly dle slov zprostředkovatele chyby.

**Popis problému – zakázka:** Klientka odmítá hradit deaktivační poplatek, domnívá se, že byla ze strany zprostředkovatele záměrně uvedena v omyl a ptá, jak může v celé věci dále postupovat.

**Intervence:** 40minut

**Možnosti řešení:** viz. kazuistika

**Prognóza:** obáváme se, že se klientce se společností Bohemia Energy, s.r.o. nepodaří domluvit a bude následovat soudní spor

**Zpětná vazba:** zatím není

**Citované zdroje:** občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele



## Občanská poradna Most

Klientka prostřednictvím zprostředkovatele uzavřela smlouvu o sdružených službách dodávky elektřiny a plynu se společností Bohemia Energy, s.r.o. Po několika dnech od uzavření předmětné smlouvy ji zprostředkovatel navštívil znovu s tím, že se ve smlouvě vyskytly chyby a že se musí uzavřít znovu. Klientka si však nevšimla, že se jedná o jiného dodavatele – BICORN, s.r.o. (až později zjistila, že zprostředkovatel přešel k jiné společnosti).

Již několik týdnů klientka přebírá od společnosti Bohemia Energy, s.r.o. upomínky, jejichž předmětem je uhrazení dluhu ve výši 3.200,-Kč – jedná se o deaktivační poplatek. Dle slov společnosti klientka odstoupila od uzavřené smlouvy v rozporu s obchodními podmínkami, a proto je povinna uhradit deaktivační poplatek. Klientka si však není vůbec vědoma toho, že by od smlouvy odstupovala. Poukazuje na skutečnost, že podepisovala novou smlouvu, protože v té původní byly dle slov zprostředkovatele chyby.

Při obdržení první upomínky byla klientka z celé situace velmi překvapena. Až dodatečně vyšlo najevo, že dotýčný zprostředkovatel změnil firmu svého působení a že klientku záměrně uvedl v omyl.

Klientka se snažila se společností Bohemia Energy, s.r.o. domluvit, vysvětlovala jim celou situaci, avšak neúspěšně. Společnost i nadále trvá na úhradě deaktivačního poplatku.

### **Klientka se ptá, jak má v celé věci dále postupovat. Nechce hradit deaktivační poplatek, protože od předmětné smlouvy neodstoupila.**

S klientkou jsme uzavřeli ústní dohodu o spolupráci a poskytli jí následující informace:

- *Dle všeobecných smluvních podmínek společnosti Bohemia Energy, s.r.o., může klientka od předmětné smlouvy odstoupit v případě podstatného porušení povinností ze Smlouvy ze strany dodavatele.*
- *Protože byla Smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání a byla již zahájena dodávka elektřiny, mohla od ní klientka odstoupit do 14 dnů od data uzavření.*
- *Klientka si však není vědoma toho, že by od předmětné smlouvy odstoupila, a proto jsme jí doporučili, aby společnost Bohemia Energy, s.r.o. kontaktovala písemně a znovu uvedla, že byla uvedena v omyl zprostředkovatelem, který pro ně pracoval a s nímž byl rozvázán pracovní poměr.*
- *Svůj dopis by měla klientka poslat doporučeně a nebát se uvést, že je ochotna se bránit i soudní cestou.*
- *Protože klientka intenzivně se společností jednala, nabídli jsme jí pomoc při sepsání dopisu. Nastínili jsme si skutečnosti, které by měl dopis obsahovat.*
- *Další možností je podání trestního oznámení na zprostředkovatele společnosti, avšak je tu předpoklad, že věc bude odložena a klientka odkázána na občansko-právní řešení sporu.*

Klientka nás požádala o sepsání dopisu pro společnost Bohemia Energy, s.r.o. Její žádosti jsme vyhověli a dopis pro předmětnou společnost sepsali. K formě a obsahu sepsání neměla klientka žádné připomínky. Ještě dnes odešle na dopis na adresu společnosti Bohemia Energy, s.r.o.

Klientka byla s poskytnutými informacemi a službou spokojená. V případě dalších problémů se opětně obrátí na OP. Byl předán informační letáček s provozní dobou OP a telefonickým kontaktem.