

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: zprostředkovatelská smlouva, dodavatel energií

Výchozí situace:

Klientka je seniorka. Žije sama v pronajatém bytě. Navštívil ji člověk, který jí nabídl, že jí zkontroluje, jestli neplatí zbytečně mnoho za dodávku elektrické energie. Podíval se na faktury a informoval ji, že jeho firma je schopna jí vybrat dodavatele jiného, u kterého bude mít výrazně nižší ceny. Klientka podepsala smlouvu, ze které vyplývala povinnost firmy provést aukci či zjistit nabídku různých dodavatelů pro tuto konkrétní domácnost (výběr oslovených dodavatelů je pouze na nich, minimální počet oslovených není udán, dána je pouze maximální cena dodávané energie). Podepsala také plnou moc k ukončování a uzavírání smluv. Klientce na podzim končí smlouva s jejím dosavadním dodavatelem.

Firma jí zanedlouho přeposlala dvě nabídky, z nichž cenově výhodnější se rozhodla akceptovat. Poté, co klientka informovala současného dodavatele, že o prodloužení smlouvy s ním nemá zájem, začal jí přemlouvat, aby u jeho formy zůstala, že může bez sankcí od smlouvy s novým dodavatelem odstoupit, vylíčil jí nového dodavatele v černých barvách. Klientka je zmatená, neví, co má dělat.

Klientka volala na zákaznickou linku zprostředkovatele, tam jí bylo sděleno, že pokud zmaří uzavření smlouvy s novým dodavatelem, má zprostředkovatel nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč.

Popis problému – zakázka:

Klientka by chtěla zůstat u svého dosavadního dodavatele, ale nechce hradit smluvní pokutu. Je opravdu povinna pokutu zaplatit?

Intervence:

Poradce si prohlédl smlouvu se zprostředkovatelskou firmou. Vyhodnotil, že smlouva splňuje všechny povinné náležitosti. Za zprostředkování smlouvy s novým dodavatelem klientka nic nehradí. Nicméně pokud svým jednáním znemožní uzavření smlouvy, je ve stanovena jednorázová pokuta ve výši 5.000,- Kč.

Firma svoji část smlouvy splnila, takže pokud klientka smlouvu s novou společností neuzavře, má firma nárok na smluvní pokutu. Zda je její výše přiměřená, či nikoliv, nemůže poradce hodnotit. Nepřiměřeně vysokou pokutu může soud na návrh snížit tak, aby odpovídala dobrým mravům.

Možnosti řešení:

- Klientka bude trvat na tom, že ke změně dodavatele nepřistoupí, odejme zprostředkovatelské firmě plnou moc k zastupování. Pak dojde z její strany ke zmaření uzavření smlouvy a bude povinna zaplatit firmě smluvní pokutu. Může firmu požádat o snížení pokuty, případně se obrátit na soud, aby ten rozhodl, zda je výše pokuty přiměřená daným okolnostem.
- Klientka nechá zprostředkovatelskou firmu uzavřít smlouvu s novým dodavatelem. Smlouva bude uzavřena na dobu určitou (max. 3 roky). Poté se klientka bude moci opět vrátit ke svému původnímu dodavateli, příp. k jinému, kterého si zvolí.

Prognóza:

V případě, že bude klientka trvat na tom, že dodavatele nezmění, bude muset smluvní pokutu zaplatit. Poradce se domnívá, že pokuta není nepřiměřeně vysoká, takže by ji pravděpodobně soud nesnížil.

Zpětná vazba:

Žádná

Citované zdroje:

Zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 2051

Kazuistika č. 2**Klíčová slova:**

odstoupení od smlouvy uzavřené mimo obchodní prostory, kupní smlouva

Výchozí situace:

Klientka je seniorka, cizinka žijící v ČR. Na předváděcí akci v Praze v pasáži Černá Růže uzavřela kupní smlouvu s firmou Zepter na odběr jistého zboží. Nedostala však písemné vyhotovení smlouvy ani nebyla poučena o možnosti odstoupení od smlouvy, a to ústně ani písemně, a smlouvu ani poučení neobdržela ani následně po ukončení akce (nebyla jí doručena poštou ani jiným způsobem). Zboží obdržela poštou, ale bez těchto dokumentů. Klientka se následně rozhodla od smlouvy odstoupit.

Popis problému – zakázka:

Klientka chce odstoupit od smlouvy na koupi zboží uzavřené mimo provozovnu prodejce na předváděcí akci.

Intervence:

Poradce se dotázal klientky na potřebné informace (místo a datum uzavření smlouvy, zda obdržela od prodávajícího, který je podnikatelem, poučení o možnosti odstoupení, zda vrátila zboží apod.). Vzhledem k tomu, že klientka se v českém jazyce nedokáže dobře písemně vyjadřovat, ve spolupráci s ní jí byl napsán dopis pro prodávajícího, jehož obsahem bylo odstoupení od smlouvy s odvoláním na občanský zákoník, § 1829 odst. 1 a), podle kterého může spotřebitel odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží. Zároveň byl v dopise prodávající upozorněn na právo klientky odstoupit od smlouvy do 1 roku a 14 dnů, neboť nebyla řádně poučena o možnosti odstoupit od smlouvy. Klientka dopis odeslala, spolu s vrácením zboží zpět, avšak o jeden den zmeškala lhůtu pro odstoupení od smlouvy podle § 1829 odst. 1. I nadále měla však právo odstoupit od smlouvy dle § 1820, odst. 1 f) v návaznosti na § 1829 odst. 2, podle kterého, uzavře-li podnikatel se spotřebitelem smlouvu mimo prostory obvyklé pro jeho podnikání, je povinen sdělit mu také podmínky, lhůtu a postup pro využití spotřebitelova práva

odstoupit od smlouvy. Toto prodávající ignoroval a odpověděl jí, že zmeškala 14denní lhůtu pro odstoupení od smlouvy podle § 1829 odst. 1 a že kupní smlouvu považuje za uzavřenou. Klientka znovu přišla do poradny a poradce spolu s ní naformuloval druhý dopis, v kterém klientka trvala na tom, že její odstoupení od smlouvy, které zaslala prodávajícímu doporučeným dopisem z toho a toho data, je platné, neboť nebyla řádně poučena o možnosti odstoupení od smlouvy s odvoláním na § 1820 odst. 1 písm. f) a že tedy lhůtu nezmeškala, neboť podle § 1829 odst. 2 lhůta trvá 1 rok a 14 dní. Upozornila na to, že zboží vrátila spolu s odstoupením od smlouvy a že odstoupením se smlouva od počátku ruší.

Možnosti řešení:

Klientka odstoupila od smlouvy a bude i nadále tvrdit, že odstoupení je platné, bylo učiněno v souladu se zákonem a na kupní smlouvu se tedy hledí, jako by nikdy nebyla uzavřena.

Prognóza:

V případě, že firma Zepter již nebude reagovat a uzná klientčino odstoupení od smlouvy, je záležitost uzavřena. V případě, že firma Zepter se obrátí na soud, klientka má dostatečné informace, jak se bránit a o co svou obranu právně opřít.

Zpětná vazba:

zatím žádná

Citované zdroje:

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., § 1820, 1829

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: provize realitní kanceláři

Výchozí situace:

Klientka si objednala služby realitní kanceláře – chtěla zprostředkovat nájem bytu (klientka by byla nájemkyní). Když přišla na prohlídku bytu, který se jí líbil, byla tam i realitní makléřka zastupující pronajímatele. Klientka vyjádřila zájem o nájem a byla makléřkami vyzvána, aby tedy zaplatila provizi, a to jak své makléře, tak i té, která zastupovala pronajímatele. Klientka vše zaplatila. Od obou dostala písemné potvrzení o zaplacení provize.

Po několika dnech začala mít pochybnosti, zda měly makléřky na dvojí provizi nárok.

Popis problému – zakázka:

Klientka se přišla se zeptat, zda udělala správně, když zaplatila obě provize a jak případně vymoci jednu zpět.

Intervence:

Poradce klientce vysvětlil, že provizi měla platit pouze jednou. Na provizi má nárok makléřka, se kterou má klientka uzavřenou smlouvu o zprostředkování. Druhá makléřka dostává provizi od svého klienta. Ze strany druhé makléřky tak došlo k bezdůvodnému obohacení.

Možnosti řešení:

Kontaktovat makléřku pronajímatele a žádat vrácení provize s odůvodněním, že s touto makléřkou klientka neměla uzavřenu žádnou smlouvu.

Druhá konzultace:

Klientka přišla za dva dny s tím, že makléřka jí sdělila, že provize byla vyplacena oprávněně, protože na zakázce musely pracovat obě makléřky.

Poradce po domluvě s klientkou napsal na hlavičkovém papíře Občanské poradny Praha vyjádření k dané situaci. V něm citoval paragrafy, týkající se zprostředkování a bezdůvodného obohacení. Popsal možnosti – buď makléřka vrátí danou částku nebo se klientka po předžalobní výzvě může obrátit na soud a žádat vydání bezdůvodného obohacení. Pravděpodobnost úspěchu ve věci je velká a soudní náklady hradí ten, kdo ve sporu neuspěje.

Klientka může předat vyjádření makléřce a zároveň jí zaslat písemnou předžalobní výzvu.

Prognóza:

Jestliže dojde až k soudnímu sporu, má klientka velkou šanci na úspěch, protože má potvrzeno převzetí provize s podpisem makléřky.

Zpětná vazba:

Klientka nám přišla sdělit, že po předání předžalobní výzvy a vyjádření OP dostala provizi zpět, a dokonce jí makléřka zajistila hezký byt za ještě výhodnějších podmínek bez další provize. Makléřky klientku žádaly, ať hlavně o celé věci nikde nemluví.

Citované zdroje:

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník – smlouva o zprostředkování a bezdůvodné obohacení