

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna REMEDIUM Praha

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: kupní smlouva, odstoupení od smlouvy, spotřebitelský úvěr

Výchozí situace: Klient uzavřel smlouvu o koupi zboží se společností nabízející domácí spotřebiče.

Popis problému: Klient přišel do poradny s tím, že uzavřel smlouvu o koupi zboží, od níž by chtěl odstoupit. Klient byl telefonicky kontaktován o výhře, na jejímž základě si měl vyzvednout na prodejně zboží, kde došlo k podpisu kupní smlouvy. Smlouva, kterou klient přinesl, obsahuje článek o způsobu odstoupení od smlouvy podle § 1829 NOZ s dodatkem, že tím spotřebitel zároveň odstoupí od zároveň uzavřené smlouvy o vázaném spotřebitelském úvěru.

Zakázka: Klient chce vědět, jak odstoupit od dané smlouvy. Zboží nechce převzít.

Intervence: Klientovi byl vysvětlen rozdíl mezi odstoupením od smlouvy a neplatností smlouvy. Klientovi bylo dále sděleno, že odstoupit od smlouvy lze ve lhůtě 14 dnů ode dne převzetí zboží, což se ovšem nevztahuje na jeho situaci, neboť smlouva nebyla uzavřena mimo obchodní prostory.

Možnosti řešení: Poradkyně společně s klientem prošla okolnosti uzavření kupní smlouvy. Klientovi byl upozorněn, že od smlouvy nemůže odstoupit, protože nesplňuje podmínky dle NOZ. Dále poradkyně klientovi vysvětlila, že jednání společnosti, která s ním uzavřela kupní smlouvu, vykazuje znaky nekalé obchodní praktiky podle § 4 zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele a dle § 5 by se mohlo jednat o klamavé konání. Klient by měl písemně kontaktovat danou společnost, vylíčit okolnosti uzavření smlouvy a namítat její neplatnost. Případně se může obrátit na dozorový orgán České obchodní inspekce.

Prognóza: Klient se pokusí odstoupit od kupní smlouvy.

Zpětná vazba: Klient přišel znovu do poradny po té, co od kupní smlouvy odstoupil. Společnost jeho odstoupení od smlouvy přijala, související smlouva o vázaném spotřebitelském úvěru byla také ukončena.

Zdroje: Nový občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna REMEDIUM Praha

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: prodej po telefonu, nevyžádané plnění

Výchozí situace: Klientka si na základě telefonního hovoru zakoupila lékárenský produkt jen za cenu dopravy s tím, že opakované zasílání může kdykoli zrušit.

Popis problému: Klientka se na poradnu obrátila o radu, jak postupovat v situaci, kdy jí bylo po telefonu nabídnuto určité zboží jen za cenu dopravy s tím, že opakované zasílání, které je už zpoplatněné, může zrušit. Klientka opakované zasílání písemně zrušila, přesto jí byla doručena další zásilka. Společnost nyní vyžaduje uhrazení nákladů za její zaslání.

Zakázka: Klientka potřebuje vědět, jak zařídit, aby jí dále nebyly produkty zasílány.

Intervence: Poradkyně klientku seznámila s příslušnými ustanoveními nového Občanského zákoníku a jejími právy.

Možnosti řešení:

Klientce bylo sděleno, že pokud i přes řádné odstoupení od smlouvy společnost pokračovala v zasílání zboží, jedná se o tzv. nevyžádané plnění, které platit ani vracet na vlastní náklady nemusí. V takovém případě se podle NOZ hledí na spotřebitele jako na poctivého držitele a podnikatele nemusí o ničem ani vyrozumět.

Dále byla klientka upozorněna na server Vasestiznosti.cz, který pomáhá zprostředkovat dohodu mezi spotřebitelem a podnikatelem a kde lze sdílet spotřebitelské problémy.

Prognóza: Pokud společnost bude i dále i přes řádné odstoupení od smlouvy pokračovat v zasílání zboží, jedná se o nevyžádané plnění, které klientka nemusí platit ani vracet.

Zpětná vazba: Klientka dosud neposkytla zpětnou vazbu.

Zdroje: Nový občanský zákoník, Vasestiznosti.cz

Projekt Spotřebitelské poradenství

Občanská poradna REMEDIUM Praha

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, pokuta za odstoupení od smlouvy, postoupení pohledávky

Výchozí situace: Klient řeší situaci své sousedky, která nezaplatila pokutu za odstoupení od smlouvy a je po ní vymáhána dlužná částka jinou společností.

Popis problému:

Klient se přišel poradit ohledně nepříznivé situace své sousedky. V červnu 2015 sousedka podepsala smlouvu se společností, která jí měla zajistit nového a levnějšího dodavatele energií. Při osobní návštěvě jí bylo řečeno, že daná společnost zajistí výpověď se současným dodavatelem energií a zajistí nového dodavatele. K vypovězení smlouvy s předchozím dodavatelem však nedošlo. Klientka od smlouvy odstoupila a následně jí přišel dopis, ve kterém byla vyzvána k zaplacení pokuty za odstoupení od smlouvy a byla jí zaslána faktura k uhrazení dlužné částky. Klientka pokutu nezaplatila.

Zakázka: Klient se ptá, jak by sousedka měla postupovat.

Intervence:

Klientovi bylo vysvětleno, že došlo k postoupení pohledávky, proto dlužnou částku vymáhá jiná společnost než ta, se kterou sousedka uzavřela původní smlouvu. Klientovi bylo sděleno, že dle NOZ by měl být dlužník o postoupení pohledávky informován.

Možnosti řešení:

Klientovi bylo doporučeno písemně kontaktovat společnost, se kterou sousedka uzavřela smlouvu, a žádat informace ohledně postoupení pohledávky či jejího

vymáhání. Klientovi bylo sděleno, že může dojít k vydání platebního rozkazu, proti němuž je možné podat odpor, klientovi bylo vysvětleno, co je to platební rozkaz a odpor a co do něj uvést. Klientovi bylo v této souvislosti sděleno, že odstoupení od smlouvy není porušením smluvních podmínek. Klientovi byl také předán kontakt na Energetický regulační úřad na Odbor právní ochrany spotřebitele, kde je možné podat stížnost na daného dodavatele energií.

Prognóza: Sousedka klienta nejspíš dlužnou částku zaplatí.

Zpětná vazba: Klient dosud neposkytl zpětnou vazbu.

Zdroje: Nový občanský zákoník, Energetický regulační úřad