

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: reklamace, odstoupení od smlouvy, opakovaná vada

Výchozí situace, popis problému: Klient řeší vady telefonu, který má v záruční době. Záruční doba končí v dubnu 2018. Klient už mobilní telefon dvakrát reklamoval. Před první reklamací se objevilo 8-10 vad, které sepsal a uvedl do reklamačního protokolu. Při druhé reklamaci bylo vad méně, ale některé z nich byly stejné jako při první reklamaci. Klient se chystá podat třetí reklamaci a zajímá ho, zda má již nárok na vrácení peněz nebo může očekávat opět pouze opravu věci.

Zakázka: Jak postupovat při třetí reklamaci? Mám již nárok na vrácení peněz?

Možnosti řešení: Podle § 2169 Občanského zákoníku odst. 2, má kupující právo na dodání nové věci, nebo výměnu součásti má kupující i v případě odstranitelné vady, pokud nemůže věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad. V takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

Za opětovný výskyt vad je možné podle judikatury považovat výskyt stejné vady po jejích alespoň dvou předchozích opravách (tzn. již v okamžiku, kdy se vada vyskytne potřetí), za větší počet vad se považuje, pokud se naráz vyskytnou tři vady věci.

Klient splňuje dokonce obě tyto podmínky. Z toho vyplývá, že může od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny. Má také nárok na dodání nové věci, ale v jeho případě to již není možné, protože daný model se již neprodává. Je vhodné, aby klient svůj požadavek na vrácení kupní ceny přímo uvedl do reklamačního protokolu.

Zpětná vazba: Klient informace využije a při reklamaci bude požadovat vrácení kupní ceny.

Citované zdroje: § 2169 Občanský zákoník 89/ 2012 Sb.

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: zprostředkovatelská smlouva, odstoupení, sankce, koupě, prodej, spoluvlastník

Výchozí situace, popis problému:

Charakteristika situace: Us je s bratrem spoluvlastníkem nemovitosti. Jedná se o dům, ve kterém bydlí pouze us, bratr bydlí jinde. Bratr chtěl, aby se dům prodal a peníze si rozdělily. Us nejprve prodat nechtěl, navrhoval bratrovi, aby prodal jen svoji polovinu. Nakonec us s prodejem souhlasil. S realitní kanceláří MM Reality podepsal 4.10. 2017 výhradní dohodu o zprostředkování a poskytování služeb dle OZ § 2445 a násl. Následně byl dopisem ze dne 12.10. 2017 informován, že MM Reality podepsala smlouvu o podmínkách prodeje a koupě nemovitosti se zájemcem. Us si nyní uvědomuje, že se vlastně moc stěhovat nechtěl, ale neví, jestli to jde ještě zrušit. Popřípadě co by mu hrozilo, kdyby od prodeje ustoupil. Ví, že od smlouvy mohl odstoupit do 14 dnů, ale to už je pozdě. Zároveň má také obavu, že mu realitní kancelář do sjednané doby nesežene náhradní bydlení, tak jak se na tom ústně domluvili. Us stanovil nějaký finanční limit, do kterého bydlení hledá, s tím, že se může jednat o byt, pozemek, mobilheime, ale i chatu k celoročnímu obývání. Us se domnívá, že toto je ujednáno pouze ústně, takže neví, co by ze strany realitní kanceláře bylo, kdyby nesehnali pro us vhodné bydlení. Bojí se také, aby ho nenutili přestěhovat do něčeho, co us nebude vyhovovat.

Zakázka:

- 1,** Za jakých okolností je možné od smlouvy odstoupit?
- 2,** Co se stane, když MM reality pro mě nesežene vhodné bydlení?

Možnosti řešení:

Obecně lze od smlouvy skutečně odstoupit do 14 dnů, pokud byla sepsaná mimo prostory obvyklé k podnikání. Pokud by us nebyl poučen o právu na odstoupení, prodlužuje se lhůta na odstoupení na jeden rok a 14 dní. Jak by to bylo v případě porušení této konkrétní smlouvy, to je potřeba ověřit. Poradce si okopíroval příslušné smlouvy. Us objednal na další konzultaci. Ohledně zajištění vhodného bydlení pro us ze strany realitní kanceláře je to stejná situace. Poradce nejprve nahlédne do smluv, zda je tam tato spolupráce upravena.

Na další konzultaci bylo us sděleno následující:

V současné chvíli není možné od smlouvy odstoupit. Us podepsal ve smlouvě, že výslovně žádá, aby s plněním služeb ze smlouvy bylo započato ihned. V takovém případě zákon odstoupení od smlouvy nedovoluje. Upravuje to § 1837 OZ č. 89/2012 Sb. "Spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy: a) o poskytování služeb, jestliže byly splněny s jeho předchozím výslovným souhlasem před uplynutím lhůty pro odstoupení od smlouvy a podnikatel před uzavřením smlouvy sdělil spotřebiteli". Us byl o tomto ve smlouvě, v čl. IX poučen, tudíž není možné od smlouvy odstoupit.

Pokud by us jakýmkoli způsobem mařil zprostředkovatelskou činnost (např. by bránil uzavření smlouvy s kupcem), je pro takový případ ve smlouvě v čl. VII. sjednána pokuta ve výši 5% z kupní ceny. Kupní cena je ujednána ve výši 1. 200. tis. 5% z této ceny je 60 tis. Kč.

Ve smlouvě o podmínkách prodeje, kterou uzavřela realitní kancelář a budoucí kupec je sjednána provize ve výši 150 000 Kč, které hradí zájemce. Provize není součástí kupní ceny. V případě, že by z důvodů na straně převodce, tedy us, nedošlo k uzavření této smlouvy, hradí provizi převodce.

Zajištění vhodného bydlení pro us není ani v jedné smlouvě nijak upraveno. Jedná se tedy zřejmě o ústní dohodu. Smlouvy je možné uzavírat ústně, je ale obecně větší problém s jejich řešením, pokud nastanou nějaké komplikace. V současné chvíli poradce nemůže us říci, jak bude vypadat situace, kdy již bude čas na to, aby se us vystěhoval, ale neměl kam, protože mu realitní kancelář nenajde vhodné bydlení. Vzhledem k tomu, že není písemná smlouva, bude to hodně na jednání s realitní kanceláří a také s konkrétním kupcem (je např. možné zkusit vyjednat ještě další měsíc, kdy us bude moci setrvat ve vlastním. Toto ale není zajištěno. Us se může pokusit s RK vyjednat písemně podmínky "smlouvy" o zajištění bydlení pro us.

Us se také nemusí spoléhat pouze na RK a vhodné bydlení si hledat sám.

Zpětná vazba:

Citované zdroje: Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: koupě v obchodě, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace, popis problému:

Charakteristika situace: Us zakoupila v obchodě u Fedáka tlakový hrnec. Poté, co přišla domů, uvědomila si, že je malý a že by potřebovala větší. Šla zpět do obchodu, kde jí prodavačka vyšla vstříc a řekla, že zkusí hrnec prodat, ale že pokud jej neprodá, bude si ho us muset vzít zpět. Asi az měsíc a půl šla us do obchodu znovu, zeptat se, jak to vypadá. Prodavačka jí sdělila, že se hrnec neprodal, a že pokud chce us větší hrnec, mohou jí ho objednat, ale bude si muset vzít i tento menší. Us to velmi rozčílilo, očekávala, že to prodavačka "ze známosti" nějak udělá, protože pro ni us udělala také služby, ale bohužel. V televizi us slyšela, jak radili občanům, že věc mohou vrátit až rok po koupi, přesto, že nemají ani účtenku. Us se tedy přišla poradit, jak dál postupovat. Z obchodu odešla tak rozčílená, že tam hrnec nechala.

Zakázka:

Jednala prodavačka správně? Mohu žádat peníze zpět?

Možnosti řešení:

Prodavačka bohužel jednala správně. Informaci, kterou us zachytila v TV, se zřejmě týkala uzavírání smluv tzv. distančním způsobem, tedy prostřednictvím prostředků na dálku (telefon, internet) a také uzavírání smluv mimo prostory obvyklé podnikání. V takovém případě má spotřebitel právo na odstoupení bez udání důvodu do 14 dnů od uzavření smlouvy. Pokud nebyl spotřebitel o tomto právu prodejcem poučen, prodlužuje se doba na odstoupení na 1 rok a 14 dní.

Při klasickém nákupu v kamenném obchodě toto ale neplatí. Zákon v tomto případě neuznává, že si to spotřebitel rozmyslel. Při koupi v kamenném obchodě měl možnost si předmět koupě řádně prohlédnout a koupit rozmyslet. Spotřebitel má v tomto případě právo věc reklamovat, pokud má věc vadu. Zákon pak rozlišuje, zda je vada podstatná nebo nepodstatná a poté přizvává spotřebiteli právo na slevu, výměnu, opravu či odstoupení. To ale není situace us, její výrobek vadu nemá. Us si tedy do obchodu může dojít pro hrnec, který zakoupila a zaplatila, měli by jí ho vrátit. Na vrácení peněz ale nemá nárok. Může se s prodavačkou domluvit, že ho ještě nějakou dobu zkusí prodat, ale je to spíše o její dobré vůli, není povinna to udělat.

Zpětná vazba:

Citované zdroje: Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.