**Projekt Spotřebitelské poradenství**

**Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:** odstoupení, kupní smlouva, vázaný spotřebitelský úvěr

**Popis situace:** Na poradnu se obrátil klient, který zakoupil na předváděcí akci polštář, matraci, deku a biolampu. Za tento „výhodný balíček“ se zavázal zaplatit prodejci 25 tisíc Kč, přičemž 10 tisíc Kč měl klient uhradit při dodání zboží (v době konzultace dodáno nebylo) a zbývajících 15 tisíc Kč mělo být čerpáno z vázaného spotřebitelského úvěru od určité nebankovní společnosti.

Klient se krátce po uzavření obou smluv (kupní smlouvy a smlouvy o úvěru) rozhodl, že od smlouvy odstoupí. Následně odeslal prodejci dopis, ve kterém ho informuje o odstoupení od smlouvy. Po doručení dopisu kontaktoval prodejce klienta a snažil se mu vysvětlit, že od kupní smlouvy odstoupit nemůže, resp. že je klient povinen zaplatit pokutu ve výši 10 tisíc Kč, jelikož již objednali matraci z Itálie.

**Zakázka: Můžu od smlouvy odstoupit nebo má pravdu prodejce?**

**Intervence:** Poradce nejprve zmapoval klientovu situaci. Poté s ním probral obsah přinesených dokumentů. Následně poradce sdělil klientovi, že nic nenasvědčuje tomu, že by klient neměl mít nárok na odstoupení od smlouvy. Klientovi bylo doporučeno, aby si zajistil potvrzení o tom, že prodejci byla zásilka řádně doručena.

Dále bylo klientovi doporučeno, aby zkontaktoval věřitele (nebankovní společnost) a informoval ho o odstoupení od kupní smlouvy. Zároveň bylo klientovi vysvětleno, že by bylo vhodné do dopisu pro věřitele uvést, že v případě kdy by nebylo odstoupení od kupní smlouvy účinné, že klient tímto dopisem odstupuje od smlouvy o spotřebitelském úvěru. Klientovi bylo také doporučeno, aby v závěru dopisu požádal věřitele o potvrzení, že klient vůči němu nemá žádné závazky

.

Poradce také klientovi sdělil, že samotným prodejcům může napsat rovněž dopis, ve kterém je upozorní, že na odstoupení má zákonné právo a na toto právo nemá vliv, že dotčenou matraci neměli skladem a museli ji objednat z Itálie a pokud chtějí situaci dále řešit, je na místě upozornit, že předváděcí akce neprobíhala zdaleka tak, jak by po právní stránce měla, a že v případě dalšího sporu může být rovněž věc předložena k ČOI.

**Popis situace:** O měsíc později se klient na poradnu obrátila opakovaně. Při konzultaci klient uvedl, že volal věřiteli (nebankovní společnosti) a informoval ho o odstoupení od smlouvy. Pracovnice věřitele klientovi nejprve sdělila, že peníze již byly odeslány prodejci, zároveň však přislíbila situaci prošetřit.

**Zakázka: Postupoval jsem v pořádku? Proč věřitel poslal peníze prodejci a nepočkal na uplynutí lhůty pro odstoupení?**

**Intervence:** Poradce klienta informoval, že okamžik poslání peněz je věcí dohody mezi věřitelem a prodejcem. Klientovi bylo také objasněno, že v tuto chvíli je pro něj podstatné, že odstoupením od smlouvy odstupuje současně od spotřebitelského úvěru, a že věřitel od něj nemůže požadovat peníze dříve, než je prodejce vrátí. Klientovi byla poskytnuta emoční podpora a bylo mu vysvětleno, že nyní je potřeba počkat na další vývoj situace.

**Popis situace:** Klient poradnu navštívil o týden později. Klient zrekapituloval dosavadní vývoj situace, přičemž zdůraznil, že věřil pracovnici věřitele, která mu slíbila situaci prošetřit. Klienta proto zarazilo, že mu byla zaslána sms zpráva upozorňující na blížící se termín splatnosti první splátky. Klient také uvedl, že prodejce klientovi nyní tvrdí, že když klient podepsal členskou kartu, je povinen v případě odstoupení od smlouvy uhradit částku, která je na kartě uvedena.

**Zakázka: Jak mám postupovat?**

**Intervence:** Poradce opakovaně prostudoval přinesené doklady. A klient byl opakovaně ujištěn, že z jejich obsahu nevyplývá, že by byl klient povinen hradit jakoukoliv částku. Klientovi bylo doporučeno nadále trvat na vrácení peněz věřiteli.

Ohledně vztahu k věřiteli, byl klientovi vytisknuto a vysvětleno ustanovení Zákona o spotřebitelském úvěru, ze kterého vyplývá, že klient není povinen vrátit věřiteli částku dříve, než částku vrátí prodejce.

Klient byl zároveň uklidněn v tom smyslu, že daná SMS zpráva je generována pravděpodobně automaticky a klient si může také u věřitele ověřit, zda eviduje jeho odstoupení od smlouvy.

**Prognóza:** Pokud klient bude nadále komunikovat s věřitelem i prodejcem a zároveň poukazovat na svá práva, lze předpokládat, že mu budou peníze vráceny.

**Zpětná vazba:** Klient poskytl poradně zpětnou vazbu – prodejce nakonec ustoupil a peníze vrátil.

**Zdroje:** internet, Občanský zákoník, Zákon o spotřebitelském úvěru

.

**Projekt Spotřebitelské poradenství**

**Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:**

**Popis situace:** Na poradnu se obrátil klient, který přišel na konzultaci v doprovodu policisty. Klient uzavřel na jedné z předváděcích akcí kupní smlouvu, zboží uhradil na místě hotově. Krátce poté zjistil, že patrně „naletěl podvodníkům“. Klient tedy následně odstoupil od smlouvy. Odstoupení provedl řádně, odstoupení bylo protistraně doručeno v zákonné lhůtě. Od doručení odstoupení uplynulo již více jak měsíc a klientovi dosud nebyly vráceny jeho peníze.

Klient se také obrátil na PČR, která šetřila, zda-li nelze dovodit, že dotčená společnost neměla v úmyslu peníze vracet - věc však státní zastupitelství nechalo odložit s tím, že z neplnění povinnosti vrátit kupní cenu nelze dovozovat spáchání trestného činu podvodu. Dle všeho se jedná o aktivity člověka, který vždy na krátkou dobu koupí společnost, přes její jméno činí podobné aktivity a v okamžiku, kdy se nakupí závazky, je zadlužená společnost bez jakéhokoliv majetku přepsána na nějakého "bílého koně", dle všeho dluží nejen klientům, ale např. i za nájem kanceláří atd.

Klient nyní uvažuje, že se zkusí obrátit na veřejného ochránce práv.

**Zakázka: Jak ve věci postupovat? Pomohl by veřejný ochránce práv?**

**Intervence:** Poradce nejprve zmapoval klientovu situaci. Poté klientovi vysvětlil, že do kompetence veřejného ochránce práv nespadá polemizovat se státním zastupitelstvím ohledně toho, zda jde či nejde o trestný čin, proto by podání stížnosti k veřejnému ochránci práv bylo zřejmě bezvýsledné.

Vzhledem k tomu, že civilní vymáhání skončí na skutečnosti, že závazek vázne na "prázdné" společnosti a je tedy téměř jisté, že v případě vymáhání klientovy pohledávky civilní cestou by bylo neúspěšné, poradce shledal, že je v klientově situaci přiléhavější ji řešit prostředním nástrojů trestního práva. Poradce klientovi i jeho doprovodu objasnil, že by zřejmě bylo potřeba, aby se ukázaly a především doložily širší souvislosti - např. se ozvaly další "smluvní partneři" kteří by na dotčenou společnost podali trestní oznámení např. v tom duchu, že uzavřeli nájemní smlouvu, ale nájemné neuhradili ani jednou a vzhledem k tomu, že takto postupovali v zásadě i u ostatních dodavatelů (které nejsou navázané na organizátora a nesloužily k odčerpání finančních prostředků) lze dovozovat, že neměli od počátku sjednané závazky hradit, či jim přinejmenším muselo být jasné, že jde o jednání nepřiměřené ekonomické situaci podniku. Klientovi byl předán kontakt na organizaci Spotřebitel net, která se angažuje mj. ve vymáhání práv spotřebitelů, přičemž se snaží koncentrovat podání více poškozených.

**Prognóza:** Pakliže by se klientovi podařilo dozjistit další skutečnosti dokládající trestnou činnost, je zde šance na budoucí potrestání prodejců. Klientovy šance, že by v rámci trestního či civilního řízení získal zpět své peněžní prostředky nebo alespoň náhradu škody jsou však mizivé.

**Zpětná vazba:** Klient poradně zpětnou vazbu neposkytl.

**Zdroje:** internet, Občanský zákoník, Trestní zákoník

.

**Projekt Spotřebitelské poradenství**

**Občanská poradna o. s. Společnou cestou**

**Klíčová slova:** ochranaspotřebitele, katalogový prodej, rozpor s uváděnými vlastnostmi, odstoupení od smlouvy

**Popis situace:** Na občanskou poradnu se obrátila klientka ve věci zakoupení rozkládacího lůžka. Zboží vybírala podle katalogu, ve kterém bylo uvedeno, že lůžko je vhodné pro pravidelné užívání. Jelikož klientka kvůli úspoře místa takovéto lůžko potřebovala, zboží si na základě katalogu objednala, přičemž si ho nechala upravit na míru. Klientka po praktickém vyzkoušení dodaného lůžka došla k závěru, že se u ní zřejmě kvůli němu projevují zdravotní obtíže. Konstrukci lůžka proto konzultovala se svým lékařem, který jí sdělil, že podle klientčina popisu v žádném případě nejde o lůžko vhodné k pravidelnému užívání.

Klientka se následně obrátila na prodejce s žádostí o odstoupení od smlouvy. Prodejce reagoval sdělením, že jde o případ prodeje zboží podle katalogu, kdy bylo zboží na její žádost upraveno na míru a že v takovém případě nemá nárok na vrácení zboží.

**Zakázka: Má prodávající pravdu, i když v katalogu zřejmě uváděl nepravdivé informace? Jak ve věci dále postupovat?**

**Intervence:** Poradce klientce vysvětlit, že prodejcem citovaná právní ustanovení skutečně existují, ale dopadají na jinou situaci.Pokud by klientka chtěla využít práva na odstoupení bez udání důvodu z titulu distančního prodeje, měl by prodejce pravdu v tom, že jí v popsané situaci právo na odstoupení nesvědčí. Klientka však nechce odstoupit bez udání důvodu, ale na základě skutečnosti, že zboží nemá vlastnosti, které prodejce uváděl. Klientka by měla uvést jako důvod odstoupení od smlouvy skutečnost, že byla informacemi v katalogu uvedena v omyl co do vlastností dotčeného zboží, přičemž v případě lůžka je jeho zdravotní vhodnost či nevhodnost ke spaní nepochybně podstatnou vlastností a klientka by zboží neobjednala, pakliže by byla pravdivě seznámena s tím, že k pravidelnému užívání je zdravotně nevhodné. Klientka může v listině pohrozit i podáním stížnosti na ČOI z důvodu klamání spotřebitele.

Pakliže by se situaci nepodařilo vyřešit smírně, mohla by se klientka ve věci obrátit na soud, ale před podáním případné žaloby by se bylo vhodné ujistit, že v případě znaleckého přezkoumání dotčeného lůžka bude skutečně shledán podstatný rozpor mezi deklarovanými a skutečnými vlastnostmi dotčeného lůžka. Verbální vyjádření ošetřujícího lékaře na základě popisu konstrukce lůžka nelze stavět na úroveň znaleckého zkoumání. Nelze tak např. vyloučit, že lůžko u klientky může způsobovat zdravotní obtíže a z hlediska jejího zdravotního stavu by byla vhodná jiná konstrukce lůžka, nicméně prodejce si ustojí, že z obecného hlediska splňuje lůžko deklarované vlastnosti na úrovni obvyklé kvality.

**Prognóza:** Nelze odhadnout, zda-li by se případný znalec ztotožnil či neztotožnil se závěry ošetřujícího lékaře klientky a tudíž, jaký by byl výsledek soudního sporu. Na mimosoudní úrovni bude záležet především na přístupu prodejce k zákazníkům, zda v dotčené situaci vyhoví klientce, aby předešel dalším sporům, bude si jistý tím, že jím prodávané zboží je adekvátně kvalitní a požadavek klientky je neoprávněný anebo bude klientku systémově ignorovat.

**Zpětná vazba:** Klientka poradně zpětnou vazbu neposkytla.

**Zdroje:** Občanský zákoník, Zákon na ochranu spotřebitele