

Kazuistika č. 1

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Odstoupení od smlouvy, rozpor s kupní smlouvou, zdravotní závadnost zboží

Výchozí situace

Manželka klienta zakoupila ještě v roce 2013 na předváděcí akci vodní filtr na čištění vody. Nyní (před nedávnou dobou) sdělila známá klientovi, že viděla v televizi pořad, ve kterém bylo sděleno, že čistič vody je zdraví škodlivý a že Česká obchodní inspekce zakázala prodej tohoto výrobku. Klient (jeho manželka) by tedy chtěl výrobek vrátit a získat zpět peníze, za které výrobek byl zakoupen.

Popis problému – zakázka

Je možné vrátit zboží pro jeho zdravotní závadnost a požadovat vrácení peněz? Pokud ano, jak můžu postupovat?

Možnosti řešení:

Situace telefonicky konzultována s poradnou D-test. Následně klientovi sděleno, že by bylo možné odstoupení od kupní smlouvy pro rozpor s kupní smlouvou (zdravotní závadnost výrobku) a následně žádání vrácení peněz. Dále na internetu zjištěno, že prodej výrobku nezakázala Česká obchodní inspekce, ale Hygienická stanice hl. města Prahy z důvodu, že výrobek nesplňuje požadavky legislativy na ochranu veřejného zdraví. Hygienická stanice hl. města Prahy prodej výrobku pouze pozastavila. Bylo by třeba tedy ověřit, zda toto pozastavení stále trvá či nikoli.

Následně voláno Hygienickou stanicí hl. města Prahy. Potvrzeno, že bylo vydáno rozhodnutí o pozastavení distribuce a prodeje filtru na čištění vody z důvodu nesplnění požadavků legislativy na ochranu veřejného zdraví. Prodávající společnost však proti rozhodnutí podala odvolání k Ministerstvu zdravotnictví. To rozhodnutí Hygienické stanice hl. města Prahy zrušilo, jelikož nebyla dostatečně prokázána zdravotní závadnost výrobku. V současné době je tak možné výrobek prodávat. Pracovník Hygienické stanice hl. města Prahy sdělil, že ve věci budou nadále pokračovat a shromažďovat další důkazy k prokázání zdravotní závadnosti, nicméně nelze říci, kdy a jak zdravotní závadnost bude dostatečně prokázána.

Na základě těchto informací klientovi sděleno, že nyní není důvod k odstoupení od kupní smlouvy pro její rozpor. Manželka odstoupení může zkusit a vyzvat prodejce k vrácení peněz a k převzetí zboží. Máme však za to, že společnost si je vědoma toho, že nyní není prokázána zdravotní závadnost výrobku a peníze tedy zřejmě vráceny nebudou.

Klient sděluje, že situaci probere s manželkou a v případě potřeby se opět obrátí na naši Občanskou poradnu.

Zpětná vazba:

Klient po pár dnech telefonicky sdělil, že s manželkou situaci probral a za současných podmínek se rozhodli odstoupení nepodávat. Budou sledovat situaci a kontaktují sami Hygienickou stanicí hl. města Prahy v této věci, zda již byla zdravotní závadnost prokázána. V případě, že bude prokázána zdravotní závadnost, zkusí s naší pomocí od kupní smlouvy odstoupit. Do té doby nebudou výrobek používat.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník, konzultace situace se spotřebitelskou poradnou D-test, informace Hygienické stanice hl. města Prahy, materiály klienta

Kazuistika č. 2

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Smlouva o zprostředkování prodeje, výpověď smlouvy, možnost uzavření nové smlouvy

Výchozí situace

V březnu 2014 se na Občanskou poradnu v Opavě obrátil klient, který je podílovým spoluvlastníkem domu. Dalšími dvěma spoluvlastníky jsou jeho sourozenci. V roce 2009 uzavřel klient i jménem sourozenců, které zastupoval na základě plné moci s realitní kanceláří smlouvu o zprostředkování prodeje nemovitosti. Smlouva byla uzavřena na dobu neurčitou s výpovědní tříměsíční výpovědní dobou. Dům dosud nebyl prodán. Klient v prosinci roku 2013 podal výpověď smlouvy o zprostředkování prodeje. O zaslání této výpovědi nemá klient doklad, nemá doklad ani o doručení výpovědi. Jelikož realitní kancelář na výpověď klienta nijak nereagovala, zaslal klient výpověď v březnu 2014 znovu – s uvedením, že trvá na podání výpovědi. Klient nemá kopii zasláné písemnosti, nicméně má doklad o zaslání této „druhé“ výpovědi. Klient by chtěl v následujících dnech podepsat smlouvu o zprostředkování prodeje domu s jinou realitní kanceláří. Klient si není jistý, zda může novou smlouvu podepsat.

Popis problému – zakázka

Můžu podepsat smlouvu o zprostředkování prodeje domu s jinou realitní kanceláří? Byla má výpověď první zprostředkovatelské smlouvy v pořádku?

Možnosti řešení:

Klientovi sděleno, že výpověď je jednostranný právní úkon, není potřebná reakce druhé strany k platnosti a účinnosti tohoto úkonu. Je však třeba, aby výpověď obsahovala všechny potřebné náležitosti a byla druhé straně řádně doručena.

Ačkoli klient zaslal „první“ výpověď doporučeně, nemá o tomto doklad a bohužel tak nyní nemá možnost ověřit si řádné doručení této výpovědi. Klient se může zkusit obrátit na doručovatele (Česká pošta) s žádostí, zda je možné dohledat doporučenou zásilku a její doručení jen dle jména a adresy adresáta. Pokud toto možné nebude, pak lze písemně vyzvat realitní kancelář k tomu, aby potvrdila, že došlo k řádnému ukončení zprostředkovatelské smlouvy. Pokud realitní kancelář potvrdí řádné ukončení zprostředkovatelské smlouvy, nic by klientovi nebránilo v uzavření nové zprostředkovatelské smlouvy s jinou realitní kanceláří.

Pokud však původní realitní kancelář nepotvrdí řádné ukončení zprostředkovatelské smlouvy a klient si nebude jist řádným doručením „první“ výpovědi a nebude tak schopen dopočítat, že již uběhla výpovědní doba, pak by bylo v zájmu klienta vyčkat, až uplyne řádná výpovědní doba od doručení „druhé“ výpovědi. O zaslání této písemnosti má klient doklad, lze tedy získat informace o jejím doručení a od toho si hlídat výpovědní dobu. Klient bohužel nemá kopii zasláné „druhé“ výpovědi. Nemůžeme proto potvrdit, zda výpověď měla všechny potřebné náležitosti a nebude tak možné její napadení druhou stranou pro špatné znění výpovědi. Nicméně budeme předpokládat, že výpověď podstatné náležitosti měla. Proto by bylo dostačující, kdyby byla řádně doručena.

Klient upozorněn na to, že v případě, že by uzavřel novou zprostředkovatelskou smlouvu s jinou realitní kanceláří přesto, že by nebyla řádně ukončena předchozí zprostředkovatelská smlouva, vystavuje se klient riziku pokuty za porušení podmínek smlouvy v rámci její exkluzivity. Rovněž by se zde mohlo být riziko náhrady škody za ušlý zisk.

S klientem následně domluveno, že mu sepíšeme žádost realitní kanceláři o potvrzení, že byla zprostředkovatelská smlouva řádně ukončena.

Zpětná vazba:

Klient již Občanskou poradnu dále nenavštívil. Nelze tedy potvrdit, zda zaslal realitní kanceláři žádost o potvrzení řádného ukončení zprostředkovatelské smlouvy, pokud ano, zda bylo na jeho žádost odpovězeno a jak, případně jak jinak se situace klienta vyvinula.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník, konzultace s poradnou D-test

Kazuistika č. 3

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Opravy auta, reklamace, náhrada škody

Výchozí situace

Klient sděluje, že jeho syn si nechal v autoopravně svého známého opravit auto. Auto bylo k opravě předáno bez písemného potvrzení. Auto bylo opraveno, částka za opravu byla synem uhrazena, ale syn nemá doklad ani o úhradě této opravy. Nicméně po opravě se stejná vada objevila ještě několikrát. Tyto následné vady byly řešeny jako reklamace – opět však vždy bez dokladu, jen na základě ústních domluv mezi synem a jeho známým. Po opětovném výskytu stejné vady se syn rozhodl dát auto do opravy do jiného servisu. V tomto druhém servisu bylo zjištěno, že předchozí opravy byly provedeny nekvalitně, naopak bylo synovi klienta sděleno, že neodborným zásahem do auta v rámci oprav došlo k poškození auta. Syn má písemné vyjádření druhého servisu o tom, že předchozí zásahy do auta byly provedeny nekvalitně, má nafocené auto ve stavu, v jakém jej o druhého servisu předal a v jakém jej poté převzal. Za opravu v druhém servisu syn uhradil příslušnou částku.

Po opravě auta ve druhém servisu se syn klienta obrátil na známého z prvního servisu s tím, že po něm požadoval vrátit uhrazenou částku za prvotní nekvalitní opravu. Známý ústně přislíbil, že částku uhradí. Dosud však k vrácení peněz nedošlo a známý již syn nekontaktoval, domluva s ním není nyní možná.

Klient se dotazuje, zda je možné, aby syn po známém částku vymáhal a jak může postupovat.

Popis problému – zakázka

Jak mohu situaci řešit, když chci zpět peníze za opravu, kterou známý provedl nekvalitně a způsobil mi tak škodu na autě?

Možnosti řešení:

Klientovi sděleno, že pokud byla synovi opravou jeho auta způsobena škoda, má právo na její náhradu. V rámci škody může požadovat vrácení částky za neodborně provedenou opravu a náhradu škody za poškození auta.

Syn však nemá doklady o tom, že auto do opravy známému předal, jaké opravy byly provedeny a jaká částka byla za opravy uhrazena. Je tedy otázkou, zda si tyto skutečnosti v případě potřeby dostatečně prokáže.

Může být také problematické vyčíslit škodu, která na autě neodbornou opravou vznikla. Syn nemá doklady o tom, v jakém stavu auto do první opravy předával a v jakém jej přebíral zpět. Nicméně vodítkem může být vyjádření druhého servisu, pokud z něj vyplývá, co bylo poškozeno a dala by se tak určit výše škody.

V první fázi může syn známého nejdříve vyzvat písemným doporučeným dopisem k úhradě náhrady škody – vyčíslit škodu dle dostupných materiálů a toho, co syn uhradil, i když na to nemá doklad. V rámci výzvy je možné známého upozornit na soudní řešení věci v případě, že k úhradě náhrady škody z jeho strany nedojde.

Pokud by známý náhradu škody neuhradil a syn by na její úhradě trval, pak by bohužel nezbylo, než podat žalobu k soudu. Opět i zde může být problematické prokazování a vyčíslení škody.

Pokud by známý uznal škodu jen v určitém rozsahu, pak by bylo na synovi, zda by se s částečnou náhradou škody spokojil či požadoval vyšší náhradu škody a trval na ní.

Klient žádá o sepsání výzvy pro známého jménem syna. S klientem domluveno, že mu výzvu sepíšeme.

Zpětná vazba:

Klient následně telefonoval do Občanské poradny v Opavě a sdělil, že syn známému zaslal výzvu k úhradě náhrady škody. Na základě zaslání výzvy známý skutečně uhradil požadovanou škodu. Věc se tak vyřešila ku prospěchu syna klienta bez soudního řízení.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník, materiály klienta, vzor výzvy