

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: reklamace vyúčtování

Výchozí situace:

Klient je majitelem rodinného domku, ve kterém s rodinou bydlí. Přišlo mu vyúčtování vodného a stočného v hodnotě skoro 500.000,- Kč.

Podal reklamaci a bylo mu vysvětleno, že došlo k úniku vody za vodoměrem, tudíž musí spotřebu uhradit. Klientovi se to nezdá spravedlivé, žádného úniku si nevšiml, ani neví o tom, že by nějaká oprava potrubí probíhala.

Popis problému – zakázka:

Jak dosáhnout toho, aby nemusel spotřebu uhradit?

Intervence:

Klient si může vyžádat od vodáren detailnější popis situace. Měl by od nich mít potvrzeno, kdy byla závada zjištěna, kolik v té chvíli byl stav na vodoměru, v jakém rozsahu byla zjištěna závada, kdy a jak byla opravena. Vodárny by měly mít zdokumentovaný stav závady. Měli by o provádění opravy majitele vodoměru informovat.

S tímto popisem by se mohl klient obrátit na soudního znalce, který by zhodnotil, zda touto závadou mohlo dojít k úniku deklarovaného množství vody. Je možné také nechat přeměřit vodoměr.

Pokud dopadne znalecký posudek v jeho prospěch, může po vodárnách vyžadovat opravu vyúčtování a úhradu nákladů na znalecký posudek, případně se posudkem bránit u soudu, až po něm budou vodárny vymáhat úhradu.

Jestliže by bylo nad možností klienta zaplatit částku najednou, může požádat o splátkový kalendář, může se také pokusit požádat o odpuštění části dluhu.

Do budoucna by bylo dobré častěji kontrolovat vodoměr, zda nedochází k nepřiměřenému nárůstu spotřeby.

Možnosti řešení:

- žádat od vodáren detailní popis postupu po zjištění závady
- vyžádat posudek soudního znalce
- smluvit splátkový kalendář, případně žádat odpuštění části dluhu

Prognóza:

Záleží na tom, zda vodárny ve svém postupu pochybily. Pokud ne, pravděpodobně bude muset klient částku uhradit, protože k úniku vody došlo za vodoměrem.

Zpětná vazba:

Žádná.

Citované zdroje:

Zákon o vodovodech a kanalizacích č. 274/2001 Sb.

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: pojištění závazku

Výchozí situace:

Klient uzavřel před nějakou dobou smlouvu o úvěru. Podmínkou uzavření smlouvy bylo, že zároveň uzavře pojistku na splácení úvěru.

Pojištěna byla i událost, kdy přijde o zaměstnání. Před dvěma měsíci mu zaměstnavatel nabídl dohodu o ukončení pracovního poměru. Kdyby s tím klient nesouhlasil, dostal by výpověď pro neuspokojivé pracovní výsledky. Klient dostal i vytýkáci dopis. Nechtěl skončit pracovní poměr touto výpovědí a tak podepsal dohodu. Nešel hned na úřad práce, domníval se, že práci rychle sežene. To se bohužel nestalo a klient nemohl splatit splátku dluhu. Domníval se, že když splátku nepošle, zaplatí to za něj pojišťovna – vždyť přišel o zaměstnání.

Je nemile překvapen, že věřitel mu oznámil, že je se splátkou v prodlení.

Popis problému – zakázka:

Jak to, že pojišťovna splátku neuhradila? Musí ji hradit on? Co se stane, když nebude mít na uhrazení peníze?

Intervence:

Poradce si prohlédl pojistnou smlouvu. Jasně v ní byly uvedeny podmínky, za kterých dojde k uhrazení splátky za klienta. Ztráta zaměstnání by musela nastat pracovním úrazem, nebo z organizačních důvodů na straně zaměstnavatele. Ukončení zaměstnání dohodou pojistkou kryto nebylo.

Klient byl překvapen, ale sdělil, že si smlouvu ani už doma nepročítal. Měl za to, že je prostě pojištěn při ztrátě zaměstnání.

Klientovi bylo vysvětleno, jak věřitel může vymáhat dluh – pokud se s klientem nějak nedohodne na splátkách, napíše pravděpodobně věřitel soudu návrh na vydání platebního rozkazu. Klientovi byl vysvětlen postup při tomto řízení. Dále mu byly vysvětleny zásady exekučního řízení a vysvětlena práva a povinnosti dlužníka (povinného) při provádění exekuce.

Možnosti řešení:

Bohužel klient musí uhradit splátku sám a s ní i sankce, které jsou s opožděnou úhradou spjaty. Může požádat věřitele o odklad nebo snížení splátek. Také může žádat o odpuštění úroků. Záleží ale na vůli věřitele, zda klientovi vyhoví.

Klient se může pokusit o sjednání nového splátkového kalendáře, protože sdělil, že v současné době teprve jedná s novým zaměstnavatelem a na nejbližší splátku rovněž nebude mít peníze. Na úřad práce se zaregistrovat nechce, i když by měl pravděpodobně právo na podporu v nezaměstnanosti. Ještě to zvaží.

Pokud by věřitel zesplatnil celý dluh, je pravděpodobné, že by jej vymáhal soudně.

Prognóza:

Záleží na vůli věřitele, zda bude po klientovi vymáhat dluh soudně, či zda se s ním nějak dohodne na splátkách dluhu. Pokud klient sežene zaměstnání, mohl by být věřitel vstřícnější.

Zpětná vazba:

Žádná.

Citované zdroje:

občanský zákoník č. 89/2012 Sb. – závazky

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: Reklamace zboží

Výchozí situace:

Klientka reklamovala rozkládací pohovku, kterou zakoupila v roce 2014 do svého menšího bytu. Tuto pohovku chtěla využívat jak k sezení, tak ke spaní.

Pohovku klientka již jednou reklamovala, když se při ležení propadla do úložného prostoru. Reklamace byla vyřízena výměnou zboží, ovšem nová pohovka se opět propadla.

Při druhé reklamaci opakované vady klientka chtěla odstoupit od smlouvy, ale prodejce uvedl, že od smlouvy odstoupit nemůže. Prodejce jí nabídl řešení: a) dodání stejné, ale nové pohovky nebo b) poukaz v hodnotě pohovky na zakoupení jiného zboží u prodejce. Klientka ani o jedno neměla zájem.

Popis problému – zakázka:

Klientka již o pohovku nemá zájem, již nevěří její kvalitě a ráda by odstoupila od smlouvy. Nedůvěřuje již ani společnosti, kde pohovku zakoupila.

Intervence:

Poradce klientce podal informace o možnostech reklamace, kdy je kupující oprávněn uplatnit právo z vady a že záruční doba u spotřebního zboží činí 24 měsíců. Klientka byla informována mimo jiné také o možnosti odstoupení od smlouvy.

V uvedeném případě je odstoupení od smlouvy možné až v případě, kdy je výrobek reklamován pro stejnou vadu minimálně 3x – poradce klientku odkázal na ustanovení § 2169 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, kde se uvádí „větší počet vad.“ Pojem *větší počet vad* není v zákoně nijak definován, ale poradce klientku informoval, že soudní judikatura dospěla k závěru, že o opakovanou vadu jde, když se zopakuje 3x.

Možnosti řešení:

- uplatnit u prodávajícího právo z vady
- stane-li se stejná vada znovu (po třetí) odstoupit od smlouvy

Prognóza:

Klientka si mohla u prodávajícího vybrat jiné zboží v hodnotě pohovky. O tuto možnost ovšem neměla zájem a stále trvala na odstoupení od smlouvy. Jelikož prodávající klientku informoval, že od smlouvy není možné odstoupit, klientka bude muset znovu projít reklamačním řízením a v případě, že se stejná vada opět objeví i na nové pohovce, bude moci od smlouvy odstoupit.

Zpětná vazba:

Žádná.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.