

## Kazuistika č. 1

### **Klíčová slova:**

reklamace tašky na kočárek

### **Výchozí situace:**

Klientka zakoupila tašku na kočárek. Taška byla využívána k určenému účelu, ovšem po dvou měsících používání se roztrhla v oblasti švu. Klientka šla zboží reklamovat. Reklamací prodejce zamítl s odůvodněním, že tašku poškodila klientka sama, že nejde o vadu materiálu. Klientka se rozhodla nechat si zpracovat znalecký posudek, který hovoří v její prospěch. Na výzvu proplacení tohoto posudku však prodejce reagoval tak, že klientka na proplacení nemá právo.

### **Popis problému – zakázka:**

Opravdu nemá nárok na proplacení soudního znalce? Z čeho případně povinnost proplacení vyplývá?

### **Intervence:**

Klientka byla informována o právní úpravě vad zboží a možnostech, jak tuto situaci řešit. Uplatní-li spotřebitel reklamaci v průběhu prvních šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí (viz ust. § 2161 odst. 2 občanského zákoníku). Důkazní břemeno opaku spočívá na prodávajícím. Prokázání opaku by měl prodávající uplatnit nejlépe odborným posudkem, nikoliv pouhým tvrzením.

Pokud spotřebitel nesouhlasí s vyřízením reklamace může si nechat vyhotovit znalecký posudek. V případě, že posudek hovoří ve prospěch spotřebitele, má ze zákona nárok na jeho proplacení, neboť se jedná o účelně vynaložené náklady spojené s reklamací. Právo na úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací vyplývá z ust. § 1924 obč. zákoníku.

### **Možnosti řešení:**

- opět podat reklamaci zboží u prodejce
- uplatnit nárok na proplacení znaleckého posudku

### **Prognóza:**

Pokud klientka uplatní nárok na proplacení znaleckého posudku u prodávajícího a bude se odvolávat na ustanovení občanského zákoníku, který jí toto právo přiznává, měl by prodávající, aby předešel dalším komplikacím, právo přiznat. Jestliže by došlo až k vymáhání práva soudní cestou, klientka by měla silnější postavení a prodávající by pravděpodobně soudní spor prohrál.

### **Zpětná vazba:**

Žádná.

### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb.

## **Kazuistika č. 2**

### **Klíčová slova:**

odstoupení od smlouvy uzavřené v obchodě

### **Výchozí situace:**

Klientka v obchodě s nábytkem zakoupila dřevěnou poličku. Když přijela domů, zjistila, že odstín výrobku je jiný, než její ostatní vybavení kuchyně, kam chtěla poličku umístit. Vrátila se do obchodu a žádala výměnu poličky za vhodnější odstín. Bohužel jí bylo sděleno, že tento výrobek se v jiných odstínech nevyrábí. Prodávající jí nabídl, že si může vybrat jiné zboží ve stejné ceně a poličku vrátit. Klientka si prohlédla ostatní zboží v prodejně, ale žádné se jí nelíbilo. Trvala na tom, že chce poličku vrátit a že jí má prodávající vrátit peníze. Zboží bylo v původním obalu, evidentně nepoškozené, od koupě uplynul pouze jeden den. Prodávající si zboží zpět nevzal a peníze nevrátil. Klientka má tedy doma výrobek, který se jí vůbec nehodí.

### **Popis problému – zakázka:**

Postupoval prodávající správně, když zboží zpět nepřijal a peníze nevrátil?

### **Intervence:**

Spotřebitelské smlouvy řeší občanský zákoník v § 1810 a následujících.

Od uzavřené smlouvy je možné odstoupit, pokud to umožňuje zákon a nebo pokud je to ve smlouvě dohodnuto. Zboží bylo zakoupeno osobně v kamenné prodejně z vlastní iniciativy klientky, a to nikoliv bezprostředně po oslovení klientky mimo prostory prodejny. Ve smluvních podmínkách má prodávající uvedeno, že od smlouvy bez uvedení důvodu odstoupit nelze, je ale možné zboží vyměnit za jiné, ve stejné hodnotě. Ani toto ale není povinností prodejce ze zákona, je to jakýsi „nadstandard“.

Zákon neukládá možnost spotřebiteli odstoupit od smlouvy z důvodu špatné volby zboží.

### **Možnosti řešení:**

- vybrat si přeci jen jiné zboží v obchodě
- zboží si ponechat. Protože se jedná o dřevěnou poličku, svépomocí by bylo možné upravit ji tak, aby odpovídala klientčině představě (natřít na správný odstín)

### **Prognóza:**

Klientka nebyla moc spokojená, že prodávající nemá povinnost poličku přijmout zpět a vrátit jí peníze. Svého cíle – vrácení peněz – klientka nedosáhne.

### **Zpětná vazba:**

Žádná.

### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb. - § 1810 a následující

### **Kazuistika č. 3**

**Klíčová slova:** znalecká posudek, práva spotřebitele

#### **Výchozí situace:**

Klienti (manželé) měli spory se sousedy o hranici pozemku. Měli zato, že sousedé užívají část jejich pozemku. Věc řešil obecní úřad – stavební odbor. Klienti měli předložit geometrický výměr, který by dokládal skutečný stav věci. Klienti zadali tuto práci soudnímu znalci z oboru geodzie. Soudní znalec zakázku přijal, sdělil požadovanou cenu, byl na místě, práci provedl a řekl, že zprávu pošle do 14 dnů. Zprávu ale neposlal. Klienti zakázku neurgovali. Mezi nimi a sousedy během několika následujících měsíců proběhlo několik jednání na stavebním úřadě, kdy se sousedé snažili o smírné řešení. Nakonec klienti, aniž by znali výsledek geometrického měření, přistoupili na písemnou dohodu, na základě které zaslali na katastr shodné stanovisko.

Tři dny nato jim přišla zpráva od soudního znalce. Po prostudování obsahu zprávy klienti zjistili, že sousedé užívali z jejich pozemku větší plochu, než se původně domnívali a konstatovali, že pokud by znali obsah zprávy, dohodu by uzavřeli za jiných podmínek.

Soudní znalec požaduje za vypracování zprávy 7.000,- Kč, fakturu poslal poštou.

#### **Popis problému – zakázka:**

Je možné dohodu se sousedy zrušit a žádat dohodu jinou? Je povinností klientů znalecký posudek zaplatit, když byl vypracován a klientům poslán až 8 měsíců po zadání zakázky?

#### **Intervence:**

Aby bylo možné tvrdit, že je dohoda neplatná, musely by být splněny zákonné podmínky neplatnosti právního jednání, např. by museli být sousedy uvedeni v omyl. To nenastalo, takže ke změně dohody by bylo třeba souhlasu obou stran. Smlouva se znalcem se řídí občanským zákoníkem, jedná se o smlouvu spotřebitelskou. Smlouvu uzavřeli klienti ústně. Znalec zaměření na místě provedl, ale zprávu ve lhůtě nezhotovil. Protože zhotovitel nesplnil dílo ani ve lhůtě sjednané, ani přiměřené, mohli klienti zhotovení zprávy nejprve urgovat. Pokud by zprávu potřebovali v termínu, po jehož uplynutí by jim již nebyla k ničemu, měli o tomto termínu znalce písemně informovat a sjednat lhůtu zhotovení písemně (tzv. fixní závazek - § 1980 OZ). Klienti ale čekali několik měsíců, aniž by zprávu urgovali a aniž by po dodatečné lhůtě ke zhotovení odstoupili od smlouvy (§ 1978 OZ). Protože dílo trpí vadou, je možné žádat slevu (§ 2106 a 2107 OZ).

#### **Možnosti řešení:**

- žádat slevu z ceny – napsat znalci doporučený dopis se žádostí
- podat stížnost na ministerstvu spravedlnosti nebo předsedovi krajského soudu na neplnění povinností znalce

#### **Prognóza:**

Klienti mají potvrzeno, že zpráva soudního znalce byla vyhotovena 8 měsíců po zadání. To není doba přiměřená, proto se domnívám, že by na slevu měli mít nárok.

**Zpětná vazba:** Žádná.

#### **Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., § 574 a následující, § 2106, § 2107, § 2615

Zákon o znalcích a tlumočnících č. 36/1967 - § 8, § 25c