

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

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Konzultace č. 1.

Klíčová slova: odstoupení od smlouvy, vrácení zboží, vrácení kupní ceny

Výchozí situace, popis problému:

Us dlouhodobě využívá služeb kartářky a astroložky, paní D. Občas objedná nějakou publikaci, během prosince 2014 až února 2015 zakoupila 4 publikace. Jednou z nich je i „Průvodce štěstím“, který má být „šitý na míru“ přímo pro us, na základě zaslaných informací o us. Us ale zjistila, že je průvodce psán v mužském rodě a vyjadřoval se o brzkých úspěších v práci, (ačkoli je us více než 15 let v důchodu). Us zapochybovala o korektnosti paní D. a o poskytovaných publikacích „šitých na míru“ a rozhodla se poslední publikace vrátit zpět. Učinila tak 9.2.2. 2015 a do dopisu napsala své vyjádření o nespokojenosti a žádala vrácení peněz. Obdržela však odpověď v tom smyslu, že její reklamace nemůže být kladně vyřízena, protože ji nezaslala včas. Us s tím ale nesouhlasí, protože na některých zaslané fakturách je uvedeno, že svoji nespokojenost může vyjádřit do 90 dnů, na jiných do 30 dnů.

Us má již předchozí zkušenost s vrácením objednané zásilky, které vracela po 30 denní lhůtě a peníze jí přesto byly vráceny. Sice se zpožděním asi 4 měsíců, ale vráceny byly. Nikdy před tím se žádná lhůta neřešila. Use se chce k zamítnutí reklamace vyjádřit, neví ale jak přesně odpověď napsat a potřebovala by s tím poradit.

Zakázka: Us chce pomoci při sepsání odpovědi na zamítnutou reklamaci.

Možnosti řešení:

Poradce us informoval o tom, že, zákon na odstoupení od smlouvy stanoví jinou lhůtu, než kterou uvádí p. D. ve svých dopisech. Tuto lhůtu us skutečně nestihla a je možné, že jí takto bude zamítnutí reklamace zdůvodněno.

Us se tohoto neobává, od roku 2001, kdy s paní D. komunikuje, na žádné zákonné lhůty upozorněna nebyla.

Us si tedy za tvrzením, že stanovené lhůty dodržela, stojí, ale neví, jak přesně dopis napsat. Během konzultace byl udělán hrubý náčrt dopisu, ve kterém tedy bude uvedeno, že se řídila uvedenými lhůtami a publikace vrátila zpět včas. Vrácené peníze žádá zaslat složenkou na adresu a již si nepřeje, aby ji nadále kontaktovali.

Pro us bude na příští konzultaci připraven dopis

Konzultace č. 2

us byly předány dvě varianty dopisu s tím, že jeden dopis se řídí lhůtami paní D., a je v něm uvedeno, že us vrátila vše včas a žádá vrácení peněz. Dále us v diopise upozorňuje, že pokud jí peníze vráceny nebudou, nezbude, než věc řešit soudní cestou. J Ve druhé variantě je opora v občanském zákoníku, konkrétně v § 1820, 1829, 1832. To znamená, že zákonná lhůta na odstoupení od smlouvy uzavřené distančním způsobem (smlouva uzavřená bez fyzické přítomnosti, tzv. na dálku) je 14 dní. Tuto lhůtu us dodržela u dvou publikací a žádá tedy vrácení kupní ceny za dvě publikace. Vrácení žádá tak jak stanoví § 1832 – do 14 dní. I v této variantě je uvedeno, aby us již dále nekontaktovali, a že pokud jí peníze vráceny nebudou, nezbude, než věc řešit soudní cestou.

Us si vybrala variantu první, tedy bez zákonného podkladu, s tím, že si je vědoma rizik a důsledků, které mohou nastat.

Zpětná vazba: Us děkovala za sepsání dopisu a v případě, že jí nebudou peníze vráceny, obrátí se znovu na Poradnu pro další postup.

Citované zdroje: OZ 89/2012 Sb.

Konzultace č. 3 dne 12.5. por. 2 úr. 4 N dot: 12.2.

Us zaslala paní Donatelle připravenou žádost o vrácení kupní ceny. Vybrala si variantu, kdy jedná dle lhůt paní Donatelli, nikoli dle lhůt zákonných. Požaduje tedy vrácení za všechny 3 publikace + manipulační poplatky, tedy 3298,-Kč. Dopis us zaslala 25.4. obdržela dodejku. Pak se ještě rozmyslela, že vrátí poslední publikaci „Smlouva o výkladu osudu“. Tu odeslala 28.4. a dodejka o převzetí je ze dne 30.4. Dne 28.4. ale us přišla složenkou na 1000,-kč. Us se nyní cítí zmateně. Neví, za co přesně 1000 Kč je. Nemůže to být vrácení kupní ceny za „Smlouva o výkladu osudu“, protože to nesedí časově. A pokud by to bylo vrácení kupní ceny za 3 publikace, cena neodpovídá.

Us chce znovu kontaktovat paní Donatellu a chce vysvětlení a doplatek peněz. Protože si se sepsáním dopisu neví rady, obrátila se o pomoc na Poradnu.

Poradce si ujasnil, co přesně chce us formulovat do dopisu a do další konzultace, která bude 18.5. pro us dopis připraví.

Konzultace č. 4 de 18.5. por. 2 úr. 4 N dot: 12.2.

Us byl předán připravený dopis.

Situace us se ale od minule změnila, 15.5. dostala další dvě složenkou na částku 2000,-Kč. Us je z toho zmatená a neví tedy co a jak dál.

Us bylo nabídnuto, že dopis bude upraven a vyčíslena zbývající částka, kterou chybí doplatit.

Poradce tak učinil během konzultace a us byl tedy předán upravený dopis, s žádostí o doplacení zbytku kupní ceny, tedy částky 1 596 Kč.

Konzultace č. 2

Klíčová slova: smlouva o dílo, odpovědnost za škodu, náhrada škody, znalecký posudek, žaloba o náhradu škody

Výchozí situace, popis problému:

Klientka si objednala dvě firmy na opravu střechy – zedníky a pokrývače. První firma měla střechu sundat, nadezdít obvodové zdi a provést veškeré zednické práce. Druhá firma měla zhotovit krov a položit krytinu. Po sundání střechy první firmou došlo k velké průtrži a pršelo dva dny v kuse. Firma odkrytý dům zajistila jen dvěma plachtami, které nápor deště nevydržely. Do domu nateklo a všechny stropy popadaly.

Klientka uplatňovala pojistnou škodu u své pojišťovny. Doložila tam fotodokumentaci. Bylo jí sděleno, že pojišťovna věc prošetří a přijede likvidátor pojistné události. Z pojišťovny nikdo nepřišel, pouze obdrželi dopis, že se na událost pojistka nevztahuje, protože klientka není na tuto událost pojištěná. Klientka byla pojištěná jen na povodeň a záplavu – ne na dešťovou průtrž.

Zednická firma klientce sdělila, že také pojistku nemá a že škodu neodpovídá. Firma provedla klientce další práce, které si nechala náležitě zaplatit. Klientce vznikla velká škoda, přišli o veškeré vybavení domu. Chce vědět, jestli může po někom žádat náhradu škody a zda je firma za škodu odpovědná.

Zakázka:

Byl postup pojišťovny, která pojistnou událost neuznala, správný?
Můžu požadovat náhradu škody po stavební firmě?

Možnosti řešení:

1. Ve vyjádření pojišťovny, které bylo klientce zasláno, jsou vyjmenovány události, na které je klientka pojištěna. Podle klientky tyto události souhlasí s pojistnou smlouvou, kterou má s pojišťovnou uzavřenou.

Ze smlouvy vyplývá, že je pojištěna pouze na záplavu a povodně. Není pojištěna na atmosférické srážky. V podmínkách ke smlouvě je uvedeno, že pojištění proti povodni a záplavě se nevztahuje na škody způsobené přímým vniknutím atmosférických srážek do budovy.

I kdyby klientka byla pojištěna na atmosférické srážky, je v podmínkách, že pojištění se nevztahuje na škody způsobené vniknutím atmosférických srážek neuzavřenými vnějšími stavebními otvory.

Z toho vyplývá, že klientka nemůže požadovat škodu po pojišťovně, respektive pojišťovna jí oprávněně nevyhoví a její postup byl správný.

2.

Smlouvu o dílo upravuje občanský zákoník v par. 2586 a další. Firma chybně sepsala smlouvu podle zákoníku práce – obsahově však odpovídá občanskému zákoníku.

Dílem se rozumí vždy zhotovení, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části.

Smlouvou o dílo se zhotovitel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatel dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu.

§ 2624 uvádí, že zhotovuje-li se objednateli stavba na objednávku, nese zhotovitel nebezpečí škody nebo zničení stavby až do jejího předání, ledaže by ke škodě došlo i jinak.

Výklad zákona říká, že u zvláštního typu díla, kterým je stavba, nese zhotovitel nebezpečí škody na stavbě, je-li zhotovována na objednávku. Zhotovení stavby na objednávku je specifickým způsobem „zakázkového“ zhotovení díla. Jde případy zhotovování staveb, kdy zhotovitel bude odpovídat za provádění stavby až do jejího dokončení a předání. Současně tak ponese nebezpečí škody na věci a to bez ohledu na to, kde se stavba bude zřizovat.

Výjimku představuje pouze situace, kdy by ke škodě došlo i jinak. Tedy bez ohledu na odpovědnou činnost zhotovitele, např. zničením díla v důsledku živelní pohromy apod. V případě sporu bude na zhotoviteli, aby prokázal, že vzniku škody nemohl zabránit a došlo by k ní i bez jeho zásahu.

Znamená to, že pokud firma převzala dům k vykonání díla, nesla nebezpečí škody nebo zničení stavby až do jejího předání. Měla tedy zajistit, aby na domě nevznikla škoda. Firma by musela prokázat, že stavbu zabezpečila tak dobře, že nešlo škodě předejít, např. že pršelo tak silně, že běžné zakrytí proti dešti nemohlo stačit.

Klientka může firmu vyzvat, aby jí uhradila škodu, která jí byla způsobena nedostatečným zajištěním domu před deštěm. Škodu by měla přesně vyčíslit a uvést termín, do kdy má firma částku uhradit. Toto by měla udělat písemně doporučeným dopisem.

Pokud nebude firma reagovat, klientka se může obrátit na znalce v oboru stavebnictví a nechat si od něj vypracovat znalecký posudek, zda byla střecha dobře zabezpečena. Pokud bude posudek v její prospěch, může se obracet s žalobou na vymáhání škody na soud.

Klientce byl us. předán seznam znalců, kteří se zabývají stavební činností, konkrétně vadami staveb apod. Klientka sama může znalce vyhledávat na internetová adresa www.justice.cz, nebo na stránkách <http://www.ceskestavebnictvi.info/znalci/znalci.htm>.

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

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Klíčová slova: kupní smlouva, ústní smlouva, vada věci, doklad o zakoupení, reklamace, znalecký posudek

Výchozí situace, popis problému:

Uživatelka přišla do Poradny neobjednaná. Jelikož nepřišel objednaný uživatel bylo možné se jí věnovat ihned bez objednání.

Uživatelka zakoupila náušnice z bílého zlata pro svoji vnučku a to dne 12.2. 2015. V červnu byly na dovolené a večer zjistili, že se u jedné náušnice ztratil zapínací díl. Když sundali druhou náušnici, zapínání z ní upadlo.

Po návratu z dovolené uživatelka hledala doklad o zakoupení náušnic, ale nenašla ho. Proto šla do obchodu a snažila se s prodejcem dohodnout. Bez dokladu reklamaci nepřijali a náušnice tedy vzali dne 8. 7. 2015 k opravě. Předběžná cena opravy byla stanovena na 500 Kč. Náušnice si uživatelka má opravené vyzvednout dne 13.7 2015.

Uživatelka navíc uvedla, že by si ji prodavačka mohla pamatovat, jelikož dcera v obchodě plakala, když si nechtěla nechat náušnice nasadit přímo tam. Nato prodavačka reagovala tím, že když se při nasazování mohli kupující poškodit mechanicky sami a tedy případnou reklamaci by stejně neuznali jako oprávněnou.

Nyní uživatelka našla doklad o zakoupení náušnic a neví jak se má dnes v obchodě zachovat. Ráda by dodatečně uplatnila reklamaci a tedy nechce cenu opravy platit. Chtěla by, aby oprava náušnic byla vyřízena v rámci reklamace.

Zakázka:

Jak mám postupovat při jednání v obchodě?

Možnosti řešení:

Uživatelka byla informována o povinnosti při reklamaci předložit doklad o zakoupení věci. Byla informována o běžném postupu reklamace.

Uživatelka je v nevýhodné situaci s ohledem na nemožnost v současné chvíli reklamaci posoudit. V současné chvíli budou totiž náušnice již opravené. Tedy i když má doklad o zakoupení věci, bude obtížné posuzovat záležitost jako reklamaci.

Uživatelka se může v obchodě pokusit předložit doklad o koupi a požadovat vyřízení reklamace namísto opravy. Ale v případě nedohody jí nezbude nic jiného než opravu uhradit.

Pokud by měla hned v počátku doklad o zakoupení náušnic, v zásadě by se v tomto případě mohlo jednat o rozpor s kupní smlouvou. Tedy věc mohla mít vadu, která se projevila v době 6ti měsíců od zakoupení. Pak se bere, jako by věc neměla vlastnosti, které měla mít při koupi. Tento rozpor s kupní smlouvou, by se dal řešit odstraněním vady, jelikož tato vada bude s největší pravděpodobností odstranitelná. To lze usuzovat z toho, že v obchodě opravu provedou do několika málo dní.

Pokud by „reklamace“ nebyla vyřízena kladně, např. s posouzením, že zákazník náušnice mechanicky poškodil, lze se svého nároku domáhat i soudní cestou. V tomto případě je vhodné mít nejprve stanovisko znalce, dle kterého lze posoudit, že je uživatelka v právu. Znalecké posouzení by musela uživatelka uhradit a požadovat jej jako náklad soudního řízení.