



## **Kazuistika č. 1**

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** podomní prodej, zákaz podomního prodeje, tržní řád, Městská policie Karviná

### **Výchozí situace**

OBČANSKOU PORADNU Karviná v únoru 2019 telefonicky kontaktovala zájemkyně o službu. Ke své situaci sdělila, že bydlí v Karviné a v poslední době jí několikrát na dveře zaklepali osoby a nabízeli levnější energii a plyn. Rovněž klepali u dalších sousedů. Neví to jistě, ale domnívá se, že je podomní prodej v Karviné zakázán. Ještě dodává, že prodejce odmítla a doslova ode dveří vyhodila.

Zájemkyně se potřebuje ujistit, že je skutečně podomní prodej ve městě Karviná zakázán. Také potřebuje zjistit, komu může jeho provádění oznámit.

### **Intervence:**

Uživatelce jsou dohledány informace na webové stránce [www.karvina.cz](http://www.karvina.cz)

Nařízení 8/2010, kterým se vydává Tržní řád

### **ČL. 8. Zakázané druhy nabídky a prodeje zboží a poskytování služeb**

*8.3. Podomní prodej je na území města Karviná zakázán.*

### **Čl. 9 Kontrola a sankce**

*9.1. Kontrolu dodržování povinností uvedených v tomto nařízení provádějí strážníci Městské policie Karviná a pověření zaměstnanci Statutárního města Karviná zařazení do Magistrátu města Karviná.*

Uživatelka obdržela kontaktní údaje na Městskou policii Karviná

Městská policie Karviná, Univerzitní park 51/1,

Tísňové volání: 156

Telefon:: +420 596 311 649, +420 596 312 028

### **Možnosti řešení:**

V závěru konzultace poradkyně s uživatelkou prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- Uživatelka může provádění podomního prodeje oznámit na telefonním čísle Městské policie v Karviné, aby bylo oznámení účinné, je potřebné jej uskutečnit ihned po návštěvě podomního prodejce.
- Bude-li uživatelka potřebovat k řešení situace další informace, může opět zatelefonovat do poradny nebo poradnu navštívit osobně.

### **Prognóza:**

Oznámí-li uživatelka realizaci podomního prodeje, může tím zabránit jeho provádění. Rovněž svým zodpovědným konáním může chránit spoluobčany, zejména ty, kteří nejsou schopni vyhodnotit dopady uzavření smluv mezi dveřmi, či v domácím prostředí. Podomní prodejci totiž často používají metody, které obcházejí platnou legislativu.

### **Zpětná vazba:**

Zjistí-li uživatelka, že je v jejím okolí prováděn podomní prodej, oznámí tuto skutečnost Městské policii v Karviné. Dále bude reagovat na situaci tak, že podomního prodejce nevpustí do prostor bytového domu ani do svého bytu.

### **Citované zdroje:**

[www.karviná.cz](http://www.karviná.cz)

*Nařízení 8/2010, kterým se vydává Tržní řád*

*Kontaktní údaje na Městskou policii Karviná*

## **Kazuistika č. 2**

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** Realitní kancelář, zprostředkovatelská smlouva, odstoupení od smlouvy, výpovědní doba, provize.

### **Výchozí situace**

OBČANSKOU PORADNU Karviná navštívil zájemce o službu osobně v červenci 2019. Ke své situaci uvedl, že jeho manželka uzavřela dne 27. 11. 2018 zprostředkovatelkou smlouvu s realitní kanceláří Sting (dále jen RK). RK měla zrealizovat prodej rodinného domku za cenu 3,5 mil. Kč. Dne 27. 6. 2019 došlo ze strany manželky zájemce k odstoupení od uzavřené smlouvy, smlouva končí k 30. 9. 2019. Zájemce předkládá k nahlédnutí zprostředkovatelskou smlouvu.

Zájemce se potřebuje zorientovat v obsahu zprostředkovatelské smlouvy, aby věděl, co odstoupení od ní pro jeho manželku znamená.

### **Intervence:**

Uživatel je zorientován v obsahu jednotlivých ustanovení smlouvy. Z obsahu předložené smlouvy vyplývá následující:

- smlouva je uzavřena na dobu 3 měsíců, s možností jejího prodloužení opakovaně na sjednanou dobu, pokud nebude učiněno vyjádření nejpozději 15 dnů před uplynutím doby platnosti, že na jejím prodloužení klient netrvá,
- ve smlouvě není uvedena výše provize, toto ustanovení smlouva obsahuje ale bez vepsání údaje o výši provize,
- sankce je stanovena ve výši provize bez DPH a to za následující:
  - prodej domku v době platnosti smlouvy zájemcem mimo realitní kancelář,
  - uzavření smlouvy s jinou RK v době platnosti smlouvy,
  - pokud v období jednoho roku po ukončení smlouvy s RK bude realizován prodej nemovitosti osobě, kterou v rámci smlouvy zajistila RK.

### **Možnosti řešení:**

V závěru konzultace poradkyně s uživatelem prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- Uživatel může společně s manželkou kontaktovat pobočku RK, kde bude jednat ve věci ukončení zprostředkovatelské smlouvy (změna data dle smlouvy), rovněž se může ptát na provizi a sankce za porušení zprostředkovatelské smlouvy, pokud nejsou smlouvou stanoveny.
- V rámci návštěvy RK by měl trvat na změně ukončení smlouvy k 27. 8. 2019 a poukázat na absenci provize (pokud není smlouvou stanovena, nelze vymáhat ani pokutu za porušení smlouvy) – tyto poplatky by tedy neměl v případě požadavku RK hradit.
- V případě potřeby může uživatel opakovaně kontaktovat občanskou poradnu.

- Bude-li uživatel potřebovat k řešení situace další informace, může opět poradnu navštívit.

**Prognóza:**

Zorientování v obsahu zprostředkovatelské smlouvy a získání informací o nedostacích předložené smlouvy mohou pomoci uživateli a jeho manželce při jednání s RK.

**Zpětná vazba:**

Uživatel společně s manželkou navštíví RK Sting, kde bude jednat o správném datu ukončení smlouvy. Rovněž zástupce RK upozorní na nedostatky smlouvy ve smyslu absence provize a tedy neoprávněnosti jejího případného vymáhání.

**Citované zdroje:**

*Zprostředkovatelská smlouva předložená uživatelem.*

## Kazuistika č. 3

**Název poradny:** OBČANSKÁ PORADNA Karviná, Slezská diakonie

**Název projektu:** Spotřebitelské poradenství

**Klíčová slova:** reklamace, závadné potraviny

**Výchozí situace**

V červnu letošního roku telefonicky kontaktovala OBČANSKOU PORADNU Karviná zájemkyně o službu a sdělila, že u nejmenovaného potravinového řetězce koupila krájené salámy. Při rozbalování zjistila, že jsou salámy cítit a jejich povrch je oslzlý. Tento problém zaznamenala opakovaně, a proto se rozhodla tentokrát závadné potraviny vrátit zpět do prodejny. Doklad o zakoupení zboží má k dispozici.

Zájemkyně o službu potřebuje zjistit, zda může závadné potraviny vrátit zpět do prodejny a uplatnit reklamaci v jejím případě vrácení peněz.

**Intervence:**

Poskytnutí informací z § 2161 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Poradkyně poskytla uživateli k dané situaci informace z § 2161 a násl. občanského zákoníku, který uvádí následující:

*(1) Prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal,*

*a) má věc vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné,*

*b) se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,*

*c) věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy,*

*d) je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a*

*e) věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.*

*(2) Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.*

Dále jsou uživateli poskytnuty informace uvedené na webové stránce [www.coi.cz](http://www.coi.cz)

*Dozor v oblasti potravin vykonává zejména Státní zemědělská a potravinářská inspekce, Státní veterinární správa a Česká obchodní inspekce.*

*Státní zemědělská a potravinářská inspekce v oblasti kvality potravin a potravinových doplňků, jejich označení a uvádění alergenů; dále kontroluje, zda na potravinách (včetně baleného masa a zpracovaných masných výrobků) či potravinových doplňcích nejsou uvedeny nepravdivé či klamavé informace; kontrolu provádí rovněž v rámci internetového prodeje potravin;*

### **Možnosti řešení:**

V závěru konzultace poradkyně s uživatelem prošla naskýtající se možnosti po jednotlivých krocích:

- Uživatelka může požadovat výměnu za produkt stejného druhu, nebo odstoupit od smlouvy, v jejím případě vrácení peněz.
- Uživatelka může podat podnět ke kontrole Státní veterinární správě nebo Státní zemědělské a potravinářské inspekci.
- V případě potřeby má uživatelka možnost se opět obrátit na občanskou poradnu.

### **Prognóza:**

Pokud uživatelka navštíví nejmenovaný potravinový řetězec a bude žádat vrácení peněz za zakoupené závadné potraviny, je pravděpodobné, že tato záležitost bude vyřízena v její prospěch.



**OBČANSKÁ PORADNA Karviná,**  
**odborné sociální poradenství**  
člen Asociace občanských poraden



**Zpětná vazba:**

Uživatelka uvedla, že navštíví potravinový řetězec a bude žádat vrácení peněz. V případě potřeby opět občanskou poradnu kontaktuje.

**Citované zdroje:**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 2161 a násl.

[www.coi.cz](http://www.coi.cz)

Spotřebitelský průvodce- Potraviny a potravinářské doplňky