

Kazuistika č. 1**Klíčová slova:** smlouva o dílo**Výchozí situace:**

Klient přišel do poradny a žádal o radu s tímto problémem: Uzavřel s firmou smlouvu o zhotovení studny včetně instalování čerpadla do studny. Firma mu vyvrtala studnu a čerpadlo do studny odborně nainstalovala. Po 7 měsících čerpadlo přestalo fungovat. Klient uplatnil písemně reklamaci a žádal opravu, a pokud nebude možná, výměnu čerpadla za nové. Firma v zákonné lhůtě odpověděla, že jedna ze součástí čerpadla je nefunkční, že se obrátili na výrobce a ten reklamaci neuznal. Sdělila, že čerpadlo zdarma opraví, ale klient si musí zaplatit dodání nové součásti od výrobce.

Popis problému – zakázka:

Klient se táže, jak má nyní postupovat? Má se sám obrátit na výrobce? Má nárok na bezplatnou výměnu vadné součásti nebo celého čerpadla od zhotovitele díla?

Intervence:

V případě, že dílo má vady, použije se pro uplatnění práv objednatele z vadného plnění ustanovení občanského zákoníku o kupní smlouvě. Jelikož se jedná o vztah mezi nepodnikající fyzickou osobou a podnikatelem, jehož předmětem podnikatelské činnosti je (mimo jiné) vrtání studen prodej a montáž čerpadel, použijí se zvláštní ustanovení kupní smlouvy o prodeji zboží v obchodě. Nejedná se o uplatnění vady ve lhůtě 6 měsíců, nelze tedy mít za to, že věc byla vadná při převzetí. Záruční doba je dle zákona 24 měsíců. Záruční doba ve smlouvě o dílo nebyla sjednána delší, než je zákonná záruční doba. Kupující je oprávněn uplatnit vadu u prodávajícího, v tomto případě zhotovitele – je ve vztahu s firmou, u které zboží zakoupil nebo u které dílo objednal, nikoli s výrobcem.

Klient byl v tomto směru poučen o svých právech. Pokud se u věci vyskytnou vady, může kupující požadovat dodání nové věci bez vad, pokud to není vzhledem k povaze věci nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti věci, může požadovat jen výměnu součásti. Klientovi bylo doporučeno obrátit se na zhotovitele díla doporučeným dopisem s doručenkou, uvést, že za vadu ve vztahu k objednateli odpovídá on, nikoli výrobce, a že je podle zákona povinen čerpadlo bezplatně opravit, vyměnit součást nebo instalovat čerpadlo nové, s odkazem na §§ 2615, 2165 a 2169 občanského zákoníku (jejichž znění klient obdržel vytištěné). Dále může klient v dopise uvést, že pokud zhotovitel reklamaci odmítne dle zákona vyřídit, obrátí se na Českou obchodní inspekci.

Možnosti řešení:

Napsat zhotoviteli doporučený dopis, upozornit ho na zákonná ustanovení a trvat na vyřízení reklamace v klientův prospěch.

Obrátit se se stížností na Českou obchodní inspekci.

Požádat Českou obchodní inspekci o mimosoudní řešení

Pokud zhotovitel neopraví čerpadlo nebo nedodá nové, je zde možnost obrátit se na soudního znalce, aby vyhotovil znalecký posudek, a po zaslání marné předžalobní výzvy se obrátit s žalobou na soud.

Tento postup znamená vynaložit určitou námahu, čas a náklady na soudní vymáhání práv spotřebitele. Náklady (soudní poplatek, případné náklady na právní zastoupení) se sice mohou klientovi vrátit, pokud soud rozhodne v jeho prospěch, ale vždy existuje určité riziko, že svá práva u soudu neobhájí. Je tedy třeba zvážit i riziko případného neúspěchu, vzít v úvahu hodnotu čerpadla a cenu za jeho opravu. Na potřebu zvážit různá hlediska byl klient upozorněn.

Je možné pokusit se hledat i nějakou možnou formu dohody se zhotovitelem.
Je též možné požádat o pomoc mediátora (placená služba).

Prognóza:

Klient v lepším případě dosáhne toho, aby mu zhotovitel odstranil vady díla, buď opravou, nebo výměnou věci. Pokud toho (v horším případě) nedosáhne mimosoudní cestou a bude se chtít domoci svých práv, bude třeba vynaložit náklady na znalecký posudek, na soudní poplatek (a - nikoli nutně - na právní zastoupení) a svá práva spotřebitele z vadného plnění vymáhat žalobou v rámci občanskoprávního řízení.

Zpětná vazba:

Žádná

Citované zdroje:

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., §§ 2615, 2165 a 2169

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: kupní smlouva

Výchozí situace:

Klientka si zakoupila v internetovém obchodě sluchátka. Zaplatila kupní cenu a poštou obdržela zboží. Když sluchátka vyzkoušela, zjistila, že kvalita poslechu není dobrá a sluchátka nemají vlastnosti, které podle popisu vlastností zboží na internetu očekávala. Klientka chce zboží vrátit, protože nemá vlastnosti, které prodávající popsal a kupující očekával s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jím prováděné.

Klientka byla ze strany prodávajícího poučena o možnosti odstoupení od smlouvy – prodávající měl toto poučení uvedeno na svých internetových stránkách.

Popis problému – zakázka:

Za jakých podmínek může klientka odstoupit od smlouvy, požadovat vrácení zboží a vrácení kupní ceny? Může klientka odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží, vzhledem k tomu, že jde o smlouvu o koupi zboží uzavřenou distančním způsobem?

Intervence:

Klientka zakoupila sluchátka, která byla z hygienických důvodů uzavřena v plastickém obalu, na kterém bylo upozornění, že se jedná o zboží, které není možné z hygienických důvodů vrátit (jedná se o tzv. špuntová sluchátka, která se vkládají do uší). Podle § 1837 g) nemůže spotřebitel odstoupit od smlouvy o dodávce zboží v uzavřeném obalu, v uzavřeném obalu, které spotřebitel z obalu vyňal a z hygienických důvodů jej není možné vrátit. Klientka tedy nemůže odstoupit od smlouvy do 14 dnů ode dne převzetí zboží, s odůvodněním, že jde o smlouvu uzavřenou distančním způsobem. Klientka má ale právo reklamovat zboží podle § 2161 odst. 1 písm. a) z důvodu, že zboží při převzetí nemělo odpovídající jakost, tedy vlastnosti, které prodávající popsal na internetu a kupující očekával. Klientka je dále chráněna § 2161 odst. 2 (projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí). Vzhledem k tomu, že klientka zjistila vadu v zákonné lhůtě 6 měsíců po převzetí zboží, má se za to, že zboží bylo vadné již při převzetí a důkazní břemeno prokázat, že zboží vadné nebylo, nese prodávající.

Poradce poučil klientku o jejích právech a obdržela výňatky ze zákona vztahující se k jejímu dotazu v tištěné podobě.

Možnosti řešení:

Napsat firmě doporučený dopis, ve kterém klientka uvede vady zboží a odstoupí od smlouvy z důvodu § 2161 odst. 1 písm. a). Při odstoupení od smlouvy se smlouva od počátku ruší a strany jsou povinny vrátit si vzájemná plnění. Klientka zároveň s dopisem vrátí sluchátka prodávajícímu, obojí na adresu sídla firmy.

Klientka by mohla požadovat též výměnu zboží, ale tato alternativa by měla smysl tehdy, když by se jednalo o vadný výrobek, nikoli v případě, že prodávající uvedl nepravdu o vlastnostech tohoto konkrétního typu sluchátek.

Klientka se může obrátit i na Českou obchodní inspekci s mimosoudním řešením sporu.

Klientka může vymáhat svá práva i soudně, k tomu bude třeba opatřit si znalecký posudek.

Prognóza:

Prodávající buď dobrovolně vrátí kupní cenu, nebo naopak může tvrdit, že výrobek inzerované vlastnosti má. Pokud kupní cenu nevrátí, klientka se může obrátit na Českou obchodní inspekci nebo na soud se žalobou, v níž by musela znaleckým posudkem prokázat, že sluchátka nemají inzerované vlastnosti. Zda bude klientka postupovat soudní cestou a opatřovat si znalecký posudek, bude pravděpodobně ovlivněno i cenou výrobku (tu klientka nesdělila). Ceny sluchátek se pohybují řádově od několika set do několika tisíc korun.

Zpětná vazba:

Žádná.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., §§ 1829, 1837, 2161, 2165 a 2169

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: reklamace vad díla

Výchozí situace:

Klient si objednal výměnu dřevěných oken za plastová. Smlouvu o dílo v písemné formě neuzavřel, měl pouze písemnou korespondenci s firmou, z níž vyplýval termín objednání a termín předpokládané montáže, a protokol o reklamaci. Dle sdělení klienta dodávka a montáž započala později, než bylo smlouveno, montáž probíhala zjevně neodborně a s velkými průtahy. Již během provádění díla klient reklamoval dodání poškozeného parapetu a 3 týdny čekal na jiný, rovněž po osazení oken čekal 3 týdny na zedníky, až přijdou usazená okna zazdít, a při manipulaci s okny mu pracovníci firmy poškodili kamna. Celé dílo trvalo 6 týdnů a po celou dobu měl klient v bytě prach a nepořádek a do bytu táhlo. Po dokončení díla klient dílo reklamoval z důvodu, že při zavřených oknech byly viditelné mezery (0,7 mm), prouděním vzduchu se nadouvaly záclony i závěsy, v bytě bylo zima a 2 z oken se při otevření sama přivírala o více než 90 stupňů. Firma nabídla klientovi opravu, s čímž klient nesouhlasil, protože musel na operaci, kterou kvůli průtahům s dokončením díla již několikrát odložil, a nechtěl mít po dobu hospitalizace znovu byt v přestavbě. Klient na firmě místo opravy požadoval slevu. Slevu obdržel ve výši 5.000,- Kč, ale dle jeho názoru je to málo a chce slevu dalších 8.000,- Kč, tedy dohromady 13.000,- Kč.

Klient prý hovořil s dvěma právníky a s jedním odborníkem v oboru zednických prací a opravu špatně provedeného díla odhadovali na 10 - 15 tisíc Kč.

Klient jen obtížně formuloval zakázku, nedokázal vyselektovat, co je pro řešení jeho problému podstatné, nedokázal písemně (a ústně jen s obtížemi) formulovat, čeho chce dosáhnout, ani technicky to nebyl schopen napsat, zřejmě z důvodu poruchy hybnosti pravé končetiny.

Od vyřízení reklamace, jejímž výsledkem byla sleva z ceny díle ve výši 5.000,- Kč, uplynulo již více než 1 rok, což snižuje klientovu šanci na úspěšné uplatnění práv z vadného plnění.

Popis problému – zakázka:

Jak má klient postupovat, aby dosáhl vyšší slevy za špatně provedené dílo?

Intervence:

Poradce nejdříve klienta informoval o právní úpravě – jednalo se o spotřebitelskou smlouvu. Kromě právní úpravy smlouvy o dílo podle občanského zákoníku se pro uplatnění práv z vadného plnění použijí ustanovení o kupní smlouvě – koupi zboží v obchodě. Klient obdržel příslušná ustanovení občanského zákoníku (č. 89/2012 Sb., §§ 2615, 2618, 2165 a 2169) ve vytištěné podobě. Vzhledem k tomu, že klient nebyl schopen dopis sám formulovat, byla s ním domluvena další schůzka, do které si připravil shrnutí toho, které vady dílo má a jaké nápravy se chce domoci. Klient přinesl 5 hustě popsaných stran formátu A4, text prý diktoval sousedovi. Z toho následně pracovník spolu s klientem společně vybrali to podstatné a pracovník dopis za klienta naformuloval, napsal a dal klientovi ke kontrole. Hlavním obsahem dopisu bylo, že klient s vyřízením reklamace není spokojen a požaduje slevu vyšší, neboť sleva, kterou obdržel, neodpovídá rozsahu vad; žádá tedy ještě dalších 8 tisíc Kč. Pracovník klientovi vysvětlil, že je třeba dopis poslat firmě doporučeně, nejlépe s doručenkou. Pokud firma nevyhoví do určitého termínu, obrátí se na znalce z oboru stavebnictví, aby posoudil kvalitu provedení a cenu díla, a pokud ze znaleckého posudku vyplyne, že dílo bylo provedeno špatně a že má nárok na slevu vyšší, než obdržel, bude se domáhat svých práv soudní cestou. Rovněž se klient obrátí na Českou obchodní inspekci.

Klient byl upozorněn, že pokud zhotovitel jeho požadavku dobrovolně nevyhoví a klient bude na vrácení části ceny za dílo trvat, bude třeba vynaložit náklady na posudek soudního znalce a náklady na soudní vymáhání nároku. Zhotovitel může namítnout, že klient neuplatnil práva z vadného plnění bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil.

Klient byl rovněž poučen o tom, že se může obrátit na Českou obchodní inspekci s mimosoudním řešením sporu.

Možnosti řešení:

- Požádat ČOI o mimosoudní řešení problému
- Poslat doporučený dopis zhotoviteli a ještě jednou žádat slevu
- Zajistit si posudek soudního znalce, poslat předžalobní výzvu s připojeným znaleckým posudkem
- Podat žalobu k soudu na určení povinnosti dát odpovídající slevu na dílo

Prognóza:

Klient se může pokusit dosáhnout svých práv pomocí výše nastíněných řešení a je možné, že uspěje mimosoudní cestou. Pokud ale neuspěje, soudní vymáhání nemusí být úspěšné, i když dílo je ještě v záruční lhůtě, protože od klientovy poslední reklamace uběhl více než rok – klient otálel s řešením. Viz § 2618_o.z. : "Soud nepřizná objednateli právo z vadného plnění, neoznámil-li objednatel vady díla bez zbytečného odkladu poté, kdy je zjistil nebo při náležité pozornosti zjistit měl, nejpozději však do dvou let od předání díla, a namítne-li zhotovitel, že právo bylo uplatněno opožděně."

Zpětná vazba:

Žádná.

Citované zdroje:

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., §§ 2615, 2618, 2165 a 2169

