

## Kasuistiky – spotřebitelské

### I.

#### **Výchozí situace:**

Uživatel sociální služby (dále jen US ) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z. s. Uživatelem byl muž – 60 let. Situace byla řešena během 2 konzultací (2 návštěvy).

Na OP se obrátil uživatel se svojí situací: Prodal přes internetový obchod panenky. Paní, která si je zakoupila, ale u jedné z nich zjistila vadu, na kterou ji US neupozornil a žádá vrácení peněz a panenku chce zaslat zpět. US se domnívá, že na toto jednání nemá nárok.

#### **1) Popis problému, zakázka:**

Může mi kupující panenku teď vrátit a má nárok na vrácení peněz?

#### **Intervence:**

- Ano. S ohledem na to, že US upozornila ihned po převzetí zboží na závadu, kterou nemohla z nabízených fotografií odhalit, může do 14-ti dní zboží vrátit. US se jí zároveň zavazuje, že ihned po převzetí zboží, vrátí peníze.

#### **2) Popis problému, zakázka:**

Opakovaně řeší situaci ohledně prodeje panenek. Udává, že kupující přestala komunikovat. V poslední fázi uvedla, že poškozenou panenku zasílá zpět a chce vrátit 200,- Kč. US se ale domnívá, že by jí měl zaplatit méně a že mu kupující nemůže nastavit, kolik má vrátit, neboť poskytl hromadnou cenu za 3 ks panenek, nikoliv jednotkově. Co s tím mám dál dělat?

#### **Intervence:**

- US doporučeno, aby se pokusil s kupující ještě domluvit a pokud na něj už nebude reagovat tak, aby se obrátil na profesionální právní pomoc.

#### **Zpětná vazba:**

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, ASPI

## II.

### **Výchozí situace:**

Uživatel sociálních služeb (dále jen US ) se dostavil do Občanské poradny Jihlava, z.s. Uživatelem byla pán – 70 let. Situace uživatele byla řešena během 3 konzultací ( 3x telefon).

Na OP se obrátil uživatel se svojí situací: US řeší špatné či spíše žádné doručování doporučených zásilek ze strany Pošty, kdy ačkoli je doma, doručovatelka mu pouze vloží lísteček s informací o uložení psaní na poště. Situaci se snažil řešit na poště a obecním úřadě, který poštu spravuje, zde mu bylo sděleno, že doručování není jejich povinnost.

### **1) Popis problému, zakázka:**

Co mám dělat, abych obdržel zásilku?

### **Intervence:**

- US bylo doporučeno stěžovat si na poště či provozovatele pošty partners na práci doručovatelky.
- US byla poskytnuta psychosociální podpora.
- Byly zjišťovány informace na obecním úřadě a poště Dušejov ohledně způsobu doručování a povinností Pošty partners.

### **2) Popis problému, zakázka:**

### **Intervence:**

- US byly poskytnuty zjištěné informace o způsobu fungování Pošty Partner, o jejich povinnost a i o skutečnosti, že zásilky doručují. Přesto si může stěžovat na špatnou práci doručovatelky.

### **3) Popis problému, zakázka:**

US stále řeší situaci s nedoručováním poštovních zásilek. Co mám dělat, když mi není doručována pošta?

### **Intervence:**

- US byl informován o možnosti stížnosti na nedoručování pošty, či možnost obrátit se se stížností na poštovního ombucmana.

US už situaci nechce dále řešit, myslí si, že to nemá smysl, bylo mu doporučeno promluvit si s doručovatelkou.

### **Zpětná vazba:**

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

### **Použitá literatura:**

Občanský zákon, informace na obecním úřadě a poště v obci Dušejov

### III.

#### **Výchozí situace:**

Uživatel sociálních služeb ( dále jen US ) se obrátil na Občanskou poradnu Jihlava, z.s. Uživatel byl pán – 32 let. Situace uživatele byla řešena během 2 konzultací ( návštěva a email).

US rekonstruoval byl. Sepsal si smlouvu o dílo, provedené práce nebyly kvalitní, po použití koupelny vytopil sousedku. Sjednal si na práci nového dodavatele, který musel celý sprchový kout předělat. Ani kachličky nebyly správně přidělané. Dílo převzal, bez uvedení vad a dalších vzniklých nákladů. Nově sjednaný řemeslník mu slíbil vypracování zprávy, kde popíše stav a opravy, které musel provést. US má vše zdokumentované a fotografiemi může doložit stav. Když se snažil s původním dodavatelem dohodnout, bylo mu sděleno, aby ho už neotravoval, že zmiňovaný sprchový kout byl již nad rámec sjednané smlouvy, ať se příště obrací na jeho právního zástupce. Jméno mu však nesdělil.

#### **1) Popis problému, zakázka:**

Jak mám postupovat, když jsem dílo převzal?

#### **Intervence:**

- Vyslechl jsem US a pomohla mu definovat jeho cíle v jeho obtížné životní situaci.
- US bylo vysvětleno, že nejprve je potřeba rozklíčovat, s kým vlastně uzavřel smlouvu o dílo, kdy firma je psána na otce dotyčného řemeslníka a jeho jméno je ve smlouvě o převzetí jako zprostředkovatel. US byl obeznámen s postupem reklamace díla, byly mu předány tištěné informace, jak se postupuje a dle jakých ustanovení. Dále US obdržel informace a kontakt na ČOI.

#### **2) Popis problému, zakázka:**

Pán posílal mail a chtěl zkontrolovat, zda může být takto reklamace sepsána zhotoviteli.

#### **Intervence**

- Občanská poradna opravila nějaké drobnosti a poslala ještě informace ohledně reklamace díla.
- Obecně o smlouvě o dílo platí, že se zhotovitel zavazuje zhotovit určitou věc (dílo), která nespadá pod kupní smlouvu, a to na svůj náklad a nebezpečí a za úplatu pro objednatel. Objednatel se pak zavazuje dílo převzít a zaplatit jeho cenu. Zejména pod smlouvu o dílo řadíme údržbu, opravu, úpravu věci, nebo činnost s jiným výsledkem. Zhotovení, údržba, oprava nebo úprava stavby nebo její části je dílem vždy.
- V případě, že uzavřete takovou smlouvu a po zhotovení a následném převzetí díla zjistíte, že dílo smlouvě neodpovídá, tedy že trpí vadou, musíte se podle občanského zákoníku podívat na ustanovení, která se týkají uplatnění práva z vadného plnění v rámci kupní smlouvy. Zde tedy vidíme úzkou provázanost mezi těmito úpravami. Podíváme-li se do úpravy o uplatnění práv z vadného plnění u kupní smlouvy, nalezneme v § 2169 občanského zákoníku čtyři základní možnosti, co můžete požadovat v rámci reklamace – výměnu, opravu, slevu či odstoupení od smlouvy. V rámci uplatnění reklamace díla můžete požadovat

všechny tyto reklamační nároky, obvykle však kromě výměny, jelikož se v rámci smlouvy o dílo jedná o jedinečný výrobek, od kterého neexistují dva stejné kusy.

- Abyste mohli využít práva z vadného plnění, musí nastat alespoň jedna z následujících skutečností: věc nemá vlastnosti, které si strany ujednaly; věc se nehodí k účelu, pro který měla sloužit; věc neodpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze; věc nemá odpovídající množství, míru nebo hmotnost; věc nevyhovuje požadavkům právních předpisů. Záruční doba, v rámci které můžete uplatnit reklamaci u prodejce, případně u jiné osoby určené k opravě, je u díla také totožná jako u koupě, tedy 24 měsíců. Stejně tak platí, že je vadu nutné vytknout bez zbytečného odkladu poté, co ji zjistíte.

#### **Zpětná vazba:**

Uživatel byl dotázán, zda porozuměl všemu, co s ním bylo konzultováno a zda ještě potřebuje něco vysvětlit a doplnit. Uživatel odpověděl, že všemu porozuměl a nic vysvětlit a doplnit nepotřebuje. Uživateli bylo nabídnuto, že v případě potřeby se může na občanskou poradnu obrátit.

#### **Použitá literatura:**

Občanský zákoník, Vzor smluv a podání, ASPI

