

## Kazuistika č. 1

**Klíčová slova:** Kupní smlouva

### **Výchozí situace:**

Klientka telefonovala do poradny s následujícím dotazem: Žila několik let s přítelem. Dohodli se, že si koupí přívěs. Poté, co si jeden ojetý vybrali, uzavřela klientka s firmou zprostředkovatelskou smlouvu a rezervační smlouvu. Smlouva byla uzavřena na jméno klientky, na úhradě se měli podílet ona i přítel rovným dílem.

Ve zprostředkovatelské smlouvě bylo uvedeno, že pokud jedna ze stran zmaří prodej věci, že zaplatí druhé smluvní pokutu ve výši rezervační zálohy 10.000,- Kč.

Klientka zaplatila rezervační zálohu, poté podepsala i kupní smlouvu s prodávajícím – fyzickou osobou. Kupní cenu měla doplatit do 14 dnů, poté nabude kupní smlouva účinnosti.

Teprve teď zjistila, že bude mít problém s parkováním přívěsu a že úprava, kterou na něm chtěli s přítelem provést, asi nebude možná, nebo za takovou cenu, kterou nechťeli platit. Navíc se s přítelem teď rozešla a nyní jí bude přívěs k ničemu, už ho nechce. Taky měla peníze jen na svoji polovinu, na celý přívěs finance nemá. Domnívá se, že tuto situaci musí každý pochopit a poslala prodávajícímu odstoupení od kupní smlouvy s podrobným vysvětlením své situace. Proávající se zatím nijak nevyjádřil.

### **Popis problému – zakázka:**

Na co se má klientka připravit? Mohla odstoupit od smlouvy? Bude jí vrácena záloha? Když ne, bude jí muset polovinu nahradit bývalý přítel?

### **Intervence:**

Od smlouvy je možné odstoupit v případě 1) že tak dovoluje zákon nebo 2) je to domluveno ve smlouvě. Pak si strany musí vrátit vše, co si již plnily. Ani jedna z těchto situací u klientky podle jejích informací nenastala. Klientka položila dotaz telefonicky, bylo jí vysvětleno, že nemůžeme přesně posoudit situaci, pokud nevidíme smlouvy, ale v případě, že není možné odstoupit od kupní smlouvy, má prodávající právo na její splnění. To by mohl i žalovat. Jestliže se uvolí k tomu, že smlouva bude zrušena, bude muset klientka zaplatit smluvní pokutu za zmaření prodeje a ještě náhradu škody, kterou prodávající vyčíslí. V tomto případě se nejednalo o nemožnost plnění z klientčiny strany.

Bývalý přítel se k ničemu písemně nezavázal, takže mu pravděpodobně závazek k úhradě neprokáže, smlouvy byly uzavřeny klientčíným jménem.

### **Možnosti řešení:**

Vyčkat, jak zareaguje prodávající, případně se s ním snažit o domluvu.

Klientka se může snažit nalézt jinou osobu, která by byla ochotna si přívěs koupit.

Jestliže dojde k soudnímu vymáhání, poradce doporučuje věc konzultovat přímo s právníkem.

### **Prognóza:**

Klientka v lepším případě přijde o částku za rezervaci, a vyčíslenou náhradu škody, v tom horším bude po ní prodávající vymáhat kupní cenu. Pro klientku by to mohlo znamenat exekuční řízení, protože nemá dostatek peněz na úhradu celého přívěsu.

**Zpětná vazba:**

Žádná

**Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., § 2001, 2006, 2048,

**Kazuistika č. 2**

**Klíčová slova:** reklamace

**Výchozí situace:**

Klientka si zakoupila nový automobil. Na karoserii dává výrobce 5 let záruku. Po roce se objevily na autě drobné závady a na karoserii objevilo místo se rží. Klientka podala u autorizovaného servisu reklamaci i s fotodokumentací. Ostatní závady byly bez problémů odstraněny, ale k odstranění rzi jí bylo řečeno, že na lakovnu se čeká dlouho a že by servis nemohl splnit lhůtu na odstranění závady 30 dní. Od té doby na maily a telefony nereagují, a to ani servis, ani centrála prodejce.

Klientka si zjistila názor u několika servisů, podle nich vada nebyla způsobena mechanickým poškozením, jedná se o vadu výrobku.

**Popis problému – zakázka:**

Jak má klientka postupovat, aby dosáhla záruční opravy karoserie?

**Intervence:**

Poradce klientce vysvětlil, že je třeba napsat servisu doporučený dopis, kde bude klientčin podpis, ne jen e-mail. Klientka potvrdila, že nemá elektronický podpis, ani datovou schránku. Dopis by měl být koncipován jako předžalobní výzva.

Jestliže servis nebude reagovat, může se klientka domáhat svého práva na opravu soudní cestou. Před tím by bylo dobré mít posudek soudního znalce, že se jedná o poškození, na které se vztahují záruční podmínky. Seznam soudních znalců klientka najde na webových stránkách justice. Soudní náklady hradí ten, kdo ve sporu neuspěje. Klientka má právo na úhradu všech nákladů, které měla s uplatněním reklamace, tedy i na úhradu nákladů znaleckého posudku.

Pokud by klientka chtěla, může před podáním žaloby ještě jednou s posudkem znalce žádat o opravu nebo využít možnosti mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které poskytuje Česká obchodní inspekce. Není to ale klientčina povinnost. Kontakt byl předán. ČOI nemůže prodejci nařídít opravu, ale dotáže se ho, proč nejedná v souladu se zákonem. Upozorní ho na důsledky, které porušování zákona může pro něj mít. Někdy je takovéto upozornění ze strany státního orgánu účinné.

**Možnosti řešení:**

- Poslat předžalobní výzvu prodejci (autorizovanému servisu).
- Zajistit si posudek soudního znalce, s ním ještě jednou žádat o opravu
- Požádat ČOI o mimosoudní řešení problému
- Podat žalobu k soudu na určení povinnosti provést záruční opravu

**Prognóza:**

Vzhledem k tomu, že klientce bylo odbornými servisy posouzeno, že se jedná o vadu z výroby, klientka s velkou pravděpodobností ve sporu uspěje.

**Zpětná vazba:**

Žádná.

**Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., § 2158 a následující

**Kazuistika č. 3**

**Klíčová slova:** vady ze smlouvy o dílo, uhrazení kupní ceny

**Výchozí situace:**

Klientka si objednala rekonstrukci koupelny. Najala si firmu, ale písemnou smlouvu s ní uzavřenu neměla. Práce proběhly, došlo k převzetí díla s výhradami, protože některé závady byly zjevné. Poté ještě klientka zjistila další závady, které nepoznala hned, ale informovala o nich zhotovitele písemně. Klientka má firmě doplatit ještě nějakou částku.

**Popis problému – zakázka:**

Může klientka firmě část ceny nezaplatit, aby si byla jistá, že opravy provedou? Když sdělila firmě, že poslední platbu neuhradí, hrozila jí firma žalobou.

**Intervence:**

Klientka uzavřela smlouvu o dílo. Smlouvu o dílo řeší občanský zákoník č. 89/2012 Sb. v § 2586 a následujících. Podle § 2615 se na vady díla vztahují ustanovení o kupní smlouvě. Podle § 2107, je-li vada nepodstatným porušením smlouvy, má objednatel právo na odstranění vady nebo na slevu. Podle § 2108 do odstranění vady nemusí kupující platit část kupní ceny odhadem přiměřeně odpovídající jeho právu na slevu. Takže klientka nemusí do zhotovení oprav zaplatit takovou částku, která odpovídá ceně za zhotovené opravy.

Jestliže by firma chtěla podmiňovat opravu uhrazením částky, nemá na úhradu nárok. Firma by se musela obrátit na soud se žalobou na zaplacení a v tomto případě by pravděpodobně u soudu neuspěla.

Kdyby firma nechtěla provést opravy, může si klientka nechat vypracovat znalecký posudek a s ním vymáhat opravy, nebo si po upozornění nechat provést opravy jinou firmou a započítat zhotoviteli náhradu škody.

Klientce byla nabídnuta také možnost mimosoudního řešení spotřebitelských sporů, které nabízí Česká obchodní inspekce. Ta může zhotovitele upozornit na možné důsledky porušování práv spotřebitele.

**Možnosti řešení:**

Napsat firmě doporučený dopis, ve kterém klientka zdůvodní s odkazem na paragrafy občanského zákoníku, proč zatím neuhradí část ceny za dílo.

**Prognóza:**

Jestliže klientka správně odhadne část ceny, kterou zadržít zhotoviteli až do provedení oprav, měla by v případném sporu uspět.

**Zpětná vazba:**

Žádná.

**Citované zdroje:**

Občanský zákoník č. 89/2012 Sb., §2586, 2107, 2108