

**Projekt Spotřebitelské poradenství 2023  
Občanská poradna Praha 1**

**Kazuistika**

**Kazuistika č. 1**

**Klíčová slova:**

Odstoupení od smlouvy

**Výchozí situace:**

Klientka si objednala hodinky do prodejny, tam je zaplatila, doma si všimla, že je to jiný typ, než chtěla. Šla zpět do obchodu a požádala o výměnu.

Prodávající neměla požadovaný typ na skladě, ale ujistila ji, že hodinky vymění do dneška. Dnes jí řekla, že potřebuje ještě dva dny na výměnu zboží. Klientka ale odlétá za příbuznými a hodinky měla jako dárek.

Vrátit peníze jí prodávající nechce, že věc nekoupila přes internet.

**Popis problému – zakázka:**

Má klientka právo na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz?

**Intervence:**

Jestliže byla kupní smlouva uzavřena až v kamenném obchodě (klientka sdělila, že na webu bylo přímo na to upozornění), nemůže klientka uplatnit právo na odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu podle § 1829 obč. zákoníku. Ten se vztahuje právě jen na zboží zakoupené na dálku.

Pravděpodobně nedošlo ani k vadnému plnění, aby mohla podat reklamaci podle § 2169 obč. zákoníku – jestliže si klientka mohla hodinky prohlédnout a na přebalu je uveden správný typ zboží, byl to její omyl. Klientka neuvedla, že by to bylo jinak.

Jestliže obchod umožňuje výměnu zboží, může se s ním na tom klientka domluvit, nemůže si ale určit, že na výměnu přistoupí pouze pokud bude věc vyměněna do určité doby. Jedná se o ústupek prodávajícího.

**Možnosti řešení:**

Aby byla klientka spokojena, potřebuje vrátit peníze dnes. Toho nelze dosáhnout, pokud s tímto postupem prodávající nesouhlasí, i kdyby byla klientka v právu.

**Prognóza:**

Klientka nemá podle názoru poradce možnost, jak dosáhnout odstoupení od smlouvy.

**Zpětná vazba:**

Žádná

**Citované zdroje:**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 1829, § 2169

## **Kazuistika č. 2**

**Klíčová slova:** Smlouva o dílo, práva z vadného plnění

### **Výchozí situace:**

Klient si nechal udělat novou střechu, firma odvedla velmi nekvalitní práci, nedošlo k předání díla a firma odešla, prý kdyby něco, ať zavolá.

Klientovi odborníci řekli, že je tam takové množství vad, že dílo nemá cenu – mělo by být komplet předěláno.

Klient již za dílo zaplatil.

Ve smlouvě nemá ani smluvní pokutu, ani specifikováno, jak má dílo vypadat (kvalita, provedení, materiál....) – pouze že mu mají udělat „novou střechu“.

### **Popis problému – zakázka:**

Co má dělat?

### **Intervence:**

Mezi firmou a klientem došlo k uzavření smlouvy o dílo podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 2586 a následujících.

Smlouva nemusí být písemná, je pak ale těžké prokázat, co objednatel požadoval. Jestliže není ujednáno jinak, má být dílo v běžné kvalitě za obvyklou cenu.

Odstoupit mohl (obecně) pro závažné porušení smlouvy – klient má nevýhodu, že nemá předmět díla blíže specifikován. Odstoupit mohl také, pokud vadu vytkl a zhotovitel ji neodstranil, nebo pokud bylo z jeho chování zjevné, že vada odstraněna nebude v přiměřené době nebo bez značných obtíží pro klienta. Při tak velké zakázce by bylo dobré mít svůj stavební dozor.

### **Možnosti řešení:**

1. Písemně vyzvat k předání díla, protože zhotovitel má právo na uhrazení ceny až po zhotovení díla (§ 2610), a to až je dílo dokončeno a předáno (§ 2604). Vše sepsat do protokolu o předání, pokud má dílo zjevné vady, které lze odstranit – dohodnout termín, do kdy mají být odstraněny.
2. Pokud má dílo vady funkční či estetické, pro které nelze dílo užívat – odmítnout dílo převzít.
3. Požadovat reklamaci opravu díla. Jestliže to nelze či klient ztratil důvěru v tuto firmu, může požadovat až 100% slevu z ceny díla. K tomu je třeba posudku odborníka – písemné vyjádření o funkčních vadách nebo nejlépe přímo znalecký posudek. Dílo mělo být zhotoveno s odbornou péčí. Klient má nevýhodu, že zaplatil celou částku, a pokud by se ukázalo, že firma není solventní, těžko bude po nich peníze vymáhat.
4. Klient může požádat o pomoc dTest nebo Českou obchodní inspekci a pokusit se o mimosoudní řešení sporu – klient obdržel kontakty. Jestliže ale nebude firma spolupracovat, zbude jediná soudní cesta.
5. U soudu je nutno prokázat závažné vady, nebo že dílo nemá žádnou hodnotu. Je vhodné věc konzultovat s advokátem, k soudu je třeba znalecký posudek. soudní náklady hradí ten, kdo ve sporu neuspěje.

### **Prognóza:**

Jestliže klient vytrvá, pravděpodobně se domůže verdiktu soudu, že má právo na slevu, případně i náhradu škody.

### **Zpětná vazba:**

Žádná

### **Citované zdroje:**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník:

spotřebitelské smlouvy - § 1810 a následující  
smlouva o dílo – § 2586 a následující

### **Kazuistika č. 3**

**Klíčová slova:** zájezd, odstoupení od smlouvy

#### **Výchozí situace:**

Klientka uzavřela smlouvu s cestovní kanceláří. Měla odletět na Korfu. Vzhledem k požárům na řeckých ostrovech odstoupila od smlouvy o zájezdu, má strach, že by ji mohly požáry ohrozit, i když momentálně v dotyčné oblasti požáry bezprostředně nejsou.

Cestovní kancelář po ní požaduje uhradit stornoplatek.

Klientka se domnívá, že to není správné, když měla právo odstoupit od smlouvy nejen proto, že má obavy z vývoje situace, ale i proto, že neuběhlo 14 dnů od uzavření smlouvy. Ta byla uzavírána přes internet.

#### **Popis problému – zakázka:**

Kdo má pravdu? Musí klientka zaplatit stornoplatky? Má jinou možnost vrácení peněz?

#### **Intervence:**

Ustanovení § 1829 občanského zákoníku o možnosti odstoupení do 14 dnů se na zájezdy nevztahuje. Hovoří o tom § 1840 OZ.

Podle § 2535 občanského zákoníku platí, že zákazník má právo odstoupit od smlouvy před zahájením zájezdu bez zaplacení odstupného, jestliže v místě určení cesty nebo pobytu nebo jeho bezprostředním okolí nastaly nevyhnutelné a mimořádné okolnosti, které mají významný dopad na poskytování zájezdu nebo na přepravu osob do místa určení cesty nebo pobytu. V takovém případě má zákazník právo na vrácení veškerých uhrazených plateb za zájezd, nemá však právo na náhradu škody.

#### **Možnosti řešení:**

Prokázat cestovní kanceláři (kontaktovat ji nejlépe doporučeným dopisem), že na místě byla situace, která byla mimořádná, a hrozba ohrožení života a zdraví byla reálná.

Klientka by mohla získat vyjádření od ministerstva zahraničních věcí, které vydává doporučení pro občany, kam raději necestovat.

Klientka může zkusit sehnat informace, zda někdo z dalších účastníků také odstoupil od smlouvy a mohou postupovat při vymáhání společně.

Pokud by klientka chtěla cestovní kancelář žalovat, bylo by vhodné nejprve pravděpodobnost úspěchu ve sporu konzultovat s právníkem.

#### **Prognóza:**

Jestliže klientka získá potvrzení od MZV, že v té době nedoporučovalo odjezd do příslušné destinace, pravděpodobně klientka uspěje. Jinak bude cestovní kancelář pravděpodobně spoléhat na to, že klientka se nebude chtít soudit, a stornoplatky dobrovolně nevrátí.

#### **Zpětná vazba:**

Žádná

#### **Citované zdroje:**

Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, § 1840, § 2535