

1. Kazuistika na spotřebitelké téma

Klíčová slova:

délka reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena, kolem 35 let, do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišli na konzultaci osobně v září 2010. Celkem proběhla 1 konzultace.

US koupila před necelým rokem myčku na nádobí. Po 7 měsících praskl výsuv, který drží koš s nádobím. Uživatelka výsuv reklamovala. Nyní se objevila stejná závada už po třetí. Prodávající je laxní, opravář přišel po 14 dnech. Uživatelka musí nyní čekat na výměnu nového výsuvu další tři týdny. Prodávající tvrdí uživatelce, že peníze dostane zpátky jedině jestli praskne výsuv po čtvrté.

1) Popis problému, zakázka:

Mám nárok na vrácení peněz nebo musím čekat na čtvrtou závadu?

Intervence :

- US má nárok na výměnu věci za novou nebo na odstoupení od smlouvy, pokud se objeví třikrát stejná závada nebo čtyři různé závady. Jedná se o § 622, Občanského zákoníku.
- US se také může obrátit na Českou obchodní inspekci v případě, že nebude prodávající chtít vrátit.

2) Popis problému, zakázka:

Jak dlouho musím čekat na opravu?

- Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 kalendářních dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Lhůta se počítá ode dne následujícího po nahlášení, skutečnost, že mechanik přijel až za 14 dnů je jeho problém. Jedná se o § 19, zákona o ochraně spotřebitele.
- Po uplynutí 30 dní má US stejná práva jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. US tedy může výměnu věci nebo odstoupit od kupní smlouvy, jedná se o pět o §622, občanského zákoníku.

Možnosti řešení:

US může žádat výměnu myčky za novou nebo od kupní smlouvy ustoupit a žádat vrácení peněz. Pokud nebude prodávající uživatelce vyhovět může uživatelka podat podnět k České obchodní inspekci.

Zpětná vazba: -

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI – Občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele
- Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci

2. Kazuistika na spotřebitelké téma**Klíčová slova:**

Záruční lhůta

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) je žena, 45 let, do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišla na konzultaci osobně v červenci 2010, donesla písemné podklady. Celkem proběhly 2 konzultace.

US si před rokem koupila nízké zimní boty s kožešinou vložkou. Jelikož uživatelka byla dlouhodobě nemocná nemohla boty v zimě nosit, měla jich jen párkrát. Kůže na povrchů bot popraskala a odloupla se, dále praskla podrážka u paty. Uživatelka šla boty reklamovat. Bylo jí ovšem v obchodě řečeno, že se jedná o vysoce módní obuv a boty se nemají nosit do mokrého počasí. Také jí sdělili, že záruka může být kratší než je dva roky. Prodavačka boty převzala a poslala je k posouzení, zda má uživatelka nárok na vrácení peněz, jelikož se jedná o vysoce módní obuv.

1) Popis problému, zakázka:

Co mám udělat, pokud mi nebudou chtít reklamaci uznat?

Intervence :

- US může sama kontaktovat soudního znalce. Dohodnout s ním prohlídku bot a nechat si závadu potvrdit znaleckým posudkem. Znalce bude muset nejprve uhradit US. Pokud ovšem vyzní v prospěch US, může jeho proplacení požadovat od prodejce na základě § 598, Občanského zákoníku. Se znaleckým posudkem má US šanci na úspěch. Naopak prodávající riskuje, že místo pouhé částky za zboží bude muset platit třeba i podstatně více. Doporučuji proto s tímto záměrem i jeho důsledky seznámit prodejce předem, možná se s prodávajícím dohodne.
- Seznam znalců najde US na www.justice.cz nebo u kteréhokoliv soudu.
- US se také může obrátit na Českou obchodní inspekci a podat na postup obchodu stížnost. Záruční doba je vždy dva roky a nelze ji v žádném případě zkrátit. Na reklamaci není nárok pouze v případě opotřebení.

Možnosti řešení:

Kontaktovali jsme s US Českou obchodní inspekci a uživatelka zjistila jakým způsobem bude inspekce postupovat. US sdělila svůj postup v obchodě.

Zpětná vazba: US byla reklamace uznána a uživatelce byli vráceny peníze.

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI – Občanský zákoník
- Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci

3. Kazuistika na spotřebitelké téma

Klíčová slova:

Reklamace, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Uživatelé služby (dále jen US) jsou manželé, kolem 60 let, do Občanské poradny ve Frýdku - Místku přišli na konzultaci osobně v srpnu 2010. Celkem proběhly 2 konzultace.

US koupili jarní/podzimní boty pro manžela. Po měsíci popraskala podrážka od bot. US šli boty vrátit, ale jiné již neměli a US nechtěli kupovat jiné boty. Prodávající jim sdělil, že musí boty poslat na opravu. US chtějí vrátit peníze.

1) Popis problému, zakázka:

Co máme udělat, aby nám vrátili peníze?

Intervence :

- US nejsou povinni věc převzít. Závada, která se objeví do 6 měsíců od koupě je považována za vadu, která již existovala při koupi věci. Prodávající nemůže US nutit, aby si koupili jiné zboží a ani aby si vzali opravené boty. Jedná se o § 616, Občanského zákoníku.
- Jelikož prodávající boty poslat na opravu nedoporučuje, aby US boty převzali. US by měli trvat na svém požadavku a žádat vrácení peněz.
- US se také může obrátit na Českou obchodní inspekci v případě, že nebude prodávající chtít vrátit.

Možnosti řešení:

US nepřevzou opravenou obuv a budou žádat vrácení peněz. US můžou podat stížnost na Českou obchodní inspekci. US sdělí prodávajícímu svůj záměr, podat stížnost na Českou obchodní inspekci. Prodávající se můžete tohoto zaleknout a nebude mít zájem o spor.

Zpětná vazba: US byla reklamace uznána a uživatelům byli vráceny peníze.

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI – Občanský zákoník
- Internet – kontakty na Českou obchodní inspekci