

## Kazuistika č. 1

### Popis situace:

Na poradnu se písemně obrátila uživatelka služeb, jejíž manžel si v obchodě zakoupil trekkingovou obuv. Až na procházce ale muž zjistil, že obuv má na vnitřní straně šev v místě kotníku a ten mu způsobuje puchýře a odřeniny. Obuv se v podstatě nedá nosit. Uživatelka služeb chtěla vědět, zda se na tuto vadu obuvi vztahuje reklamacce.

### Dotaz:

**„Jedná se v tomto případě o vadu obuvi a vztahuje se na to reklamacce ?“**

### Odpověď:

Uživatelka služeb byla nejprve obecně informována, že podmínky odpovědnosti za vady prodané věci upravuje Občanský zákoník v § 619 - 627. Při prodeji nové věci v obchodě prodávající odpovídá za všechny vady, které se vyskytnou v záruční době. Ta činí u spotřebního zboží 24 měsíců.

Za vyřízení reklamacce je odpovědný v každém případě prodejce, který podle svého uvážení může reklamovaný výrobek poslat k posouzení svému dodavateli nebo výrobcí.

V případě, že se jedná o vadu odstranitelnou, má kupující právo, aby věc byla bezplatně, včas a řádně opravena, a prodávající je povinen vadu odstranit bez zbytečného odkladu.

V případě neodstranitelné vady, která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo volby: buď bude požadovat výměnu věci nebo odstoupí od smlouvy, a v tomto případě má nárok na vrácení peněz.

Uživatelce bylo také sděleno, že v případě, že bude její reklamacce uznána, má právo na náhradu nutných nákladů, které jí s reklamací vady vzniknou. Jestliže by prodejce reklamaci zamítl a kupující by se zamítnutím reklamacce nesouhlasil, má možnost vyhledat soudního znalce a dohodnout si s ním prohlídku obuvi.

Obecně je postup následující:

Kupující má možnost kontaktovat soudního znalce a dohodnout si s ním prohlídku věci. Seznam znalců je možno nalézt na [www.justice](http://www.justice) nebo u kteréhokoliv soudu, případně je možné se obrátit na Institut pro testování a certifikaci ve Zlíně ([www.itczlin.cz](http://www.itczlin.cz)), který taktéž provádí testování obuvi.

Pokud znalec zjistí vadu materiálu nebo výrobního postupu, je vhodné si nechat vyhotovit nezávislý posudek. Ten je třeba uhradit, ovšem pokud vyzní ve prospěch kupujícího, má nárok na jeho proplacení od prodejce. Na základě § 598 Občanského zákoníku má kupující právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Pokud se ani na základě posudku kupující s prodejcem nedohodne, je možné uplatnit právo z odpovědnosti za vady žalobou u soudu. V případě úspěchu je možné pak požadovat po prodejci náhradu veškerých soudních výdajů.

Je však otázkou, zda výše uvedený postup je v tomto případě účelný s ohledem na cenu reklamovaného zboží a možný neúspěch tohoto řízení.

Skutečnost, že boty rozedřely manželovi nohy, sama o sobě není vadou výrobku a nezakládá právo na reklamaci. Záleželo by na tom, zda znalec na obuvi zjistí opravdu nějakou

skutečnou vadu, která brání či omezuje jejich užívání (např. vada materiálu či právě zde zmiňovaná chybná konstrukce boty, špatný šev apod.).

Závěrem byla uživatelka služeb informována o tom, že pro tuto problematiku existuje specializovaná organizace. Jde o **Sdružení obrany spotřebitelů** a kontakty na jednotlivé pobočky lze nalézt na webu:

<http://www.spotrebitele.info/poradna/v-regionech.php>

## Kazuistika č. 2

### Popis situace:

Poradnu kontaktoval uživatel služeb ohledně nekvalitně odvedené práce řemeslníka na stavbě rodinného domu. Zakázka se týkala zateplení a fasády domu, dále terasy a podsady s jedním schodem před vchodovými dveřmi.

Řemeslník nedodržel dohodnutý termín a práce se protáhly o více jak půl roku. Navíc podsadu před vchodovými dveřmi udělal bez spádu, a proto se tam drží voda.

*Uživatel služeb také uvedl, že řemeslníkovi nezaplatil ještě celou částku za danou zakázku a nechce ji doplatit, dokud nebudou vady na díle odstraněny, ale zároveň má obavu, aby na něj nebyla podána žaloba o zaplacení dlužné částky.*

### Dotaz:

**„Jaká práva má zákazník v této situaci a může za těchto okolností od smlouvy odstoupit?“**

### Odpověď:

Uživateli služeb bylo sděleno, že podle ustanovení § 642 Občanského zákoníku je zákazník oprávněn odstoupit od smlouvy, je-li zřejmé, že dílo nebude včas hotovo nebo nebude provedeno řádně, a zhotovitel neučiní nápravu ani v dodatečně poskytnuté přiměřené lhůtě. Pokud měl tedy uživatel služeb se zhotovitelem sjednaný termín provedení práce, mohl by z důvodu jeho nedodržení od smlouvy odstoupit.

Dále bylo uživateli služeb sděleno, že nároky zákazníka, jež může uplatnit z důvodu odpovědnosti za vady zhotoveného díla, jsou upraveny v ustanovení § 648 Občanského zákoníku.

**1)** *Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu.*

**2)** *Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má objednavatel právo na zrušení smlouvy. Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednavatel právo na přiměřenou slevu.*

Podle popisu tohoto problému jde zřejmě o vadu odstranitelnou, uživatel služeb se proto může domáhat bezplatného, včasného a řádného odstranění vady a zhotovitel má povinnost vadu odstranit. Za řádně odstraněnou vadu díla je možno považovat takový výsledek opravy, který by vedl k odstranění vady beze zbytku tak, aby předmět díla nebyl výskytem vady ani jejím odstraňováním nijak znehodnocen. V opačném případě by se jednalo o vadu neodstranitelnou. Vada musí být odstraněna bez zbytečného odkladu po oznámení zákazníka.

Pokud by zhotovitelem byl podnikatel, vztahuje se na délku opravy ustanovení § 19 odst. 3 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a z něho vyplývající povinnost odstranění vady bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě.

V případě, že by se jednalo o neodstranitelnou vadu, záleží dále na tom, zda se jedná o vadu, která brání řádnému užívání věci k stanovenému účelu.

Jedná-li se o neodstranitelnou vadu, která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má zákazník právo na zrušení smlouvy.

Nebrání-li vada, již nelze odstranit, řádnému užívání věci, má zákazník právo na přiměřenou slevu z ceny díla. Stejně právo může objednavatel uplatnit i v případě neodstranitelných vad bránících řádnému užívání věci, jestliže nemá zájem na zrušení smlouvy.

Pokud se uživatel služeb se zhotovitelem nedohodne a reklamace mu bude odmítnuta, může svá práva vymáhat soudní cestou v obecné tříleté promlčecí lhůtě, která počíná běžet ode dne, kdy bylo právo řádně a včas uplatněno u prodávajícího. V případě úspěchu může uživatel služby požadovat náhradu veškerých soudních výdajů.

### **Kazuistika č. 3**

#### **Popis situace:**

Poradnu navštívila uživatelka služeb, která 20. 4. 2010 navštívila předváděcí akci, na které si zakoupila vysavač v hodnotě 17.000 Kč. Uživatelka služeb na místě uhradila zálohu 500 Kč. Dále poradci sdělila, že obdržela kopii kupní smlouvy, ale že podepisovala ještě jiný dokument, který nemá a o kterém neví, co v něm bylo uvedeno.

Uživatelka služeb také sdělila, že k vysavači nebyl přiložen český návod. O ten žádala firmu, která jí zboží prodala, ta ale nijak na její žádost nereagovala.

Týden po předváděcí akci zaslala uživatelka služeb prodávající společnosti doporučenou formou odstoupení od kupní smlouvy a také vrátila zpět zakoupené zboží.

Dne 29. 4. 2010 obdržela uživatelka od firmy Home Credit rozpis rozložení zbylé stanovené cílové částky 16.500,- Kč do 30-ti splátek po 728,- Kč měsíčně. Nato uživatelka služby telefonicky kontaktovala prodávající firmu s tím, že řádně odstoupila od smlouvy a žádala, aby toto dala firma na vědomí Home Creditu, aby jí neposílali složenky za zboží, když zboží již řádně vrátila.

Uživatelka služby ještě uvedla, že Home Credit jí sdělil, že jakmile je prodávající firma vyrozumí o řádném odstoupení od smlouvy ze strany uživatelky, splátky, které jim ona do té doby zaplatí, jí budou vráceny zpět.

**Dotaz:**

**„Uživatelka služeb se dotazuje, co má v dané situaci dělat“?**

**Odpověď:**

Uživatelce služeb bylo navrženo, že by písemné odstoupení od smlouvy, které zaslala prodávající společnosti, měla poslat také v kopii společnosti Home Credit. V tomto případě totiž dochází k tomu, že spotřebitel uzavírá nevědomky dvě na sobě nezávislé smlouvy – jednak smlouvu na zboží a vedle toho smlouvu o půjčce se společností Home Credit.

Proto je důležité a nutné odstoupit nejen od spotřebitelské smlouvy, ale také zároveň vyrozumět o odstoupení firmu poskytující půjčku.

Uživatelka služby byla informována o tom, že přestože od smlouvy řádně odstoupila, v případě, že by neuhradila požadovanou splátku, mohla by být společností Home Credit žalována pro vzniklý dluh.

Uživatelce služeb bylo dále sděleno, že prodávající firma je známá svými praktikami a na webových stránkách Sdružení ochrany spotřebitelů se uvádějí příběhy oklamanych lidí. Uživatelce byl předán kontakt na Českou obchodní inspekci a na místní pobočku Sdružení ochrany spotřebitelů.