

Kazuistika č.1

Žena – 30 let, návštěva v poradně

Výchozí situace:

Klientka zakoupil osobní automobil, u kterého se objevily skryté vady, klientka motorku reklamovala, reklamace nebyla vyřízena ve lhůtě 30 dnů, klient chce od kupní smlouvy odstoupit, je to v tomto případě možné?

Zakázka:

Klientka se ptá, jestli má právo na odstoupení od smlouvy, jestliže reklamace nebyla vyřízena v zákonné lhůtě.

Reklamace včetně opravy musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (není-li dohodnuta delší lhůta. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu (tj. sám si určí, zda chce věc vyměnit nebo vrátit peníze). Tyto podmínky platí i v případě reklamace u určené servisní opravy.

Klíčová slova

zákonná lhůta, reklamace

Prognóza

Klientka má právo na odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba

nebyla

Použitá literatura

ASPI, Zákon o ochraně spotřebitele, OZ

Kazuistika č. 2

Žena – 50 let, návštěva v poradně

Výchozí situace

klientka uzavřela smlouvu o dílo na rekonstrukci domu. Zhotovitel nedokončil sjednané práce, klientka ho několikrát osobně kontaktovala, ovšem bez úspěchu. Klientka neví, jak dále postupovat.

Zakázka

klientka požaduje informaci, jak má v této situaci dále postupovat.

Klientce doporučeno poslat zhotoviteli doporučeně písemnou výzvu ke splnění povinnosti vyplývající ze smlouvy. Klientce poskytnuta pomoc se sepsáním dopisu. V případě neúspěchu vysvětlen soudní postup.

Klíčová slova

smlouva o dílo, zhotovitel

Prognóza

Klientka má právo na to, aby byly dokončeny sjednané práce.

Zpětná vazba

nebyla

Použitá literatura

ASPI, Zákon o ochraně spotřebitele, OZ

Kazuistika č. 3

Muž, telefonický dotaz

Výchozí situace

klient zakoupil ojetý osobní automobil, objevila se závažná porucha, se kterou klient nebyl seznámen. Jak je možné tuto situaci řešit?

Zakázka

klient se ptá, jestli má ze zákona možnost reklamovat skrytou vadu

Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím běžným užíváním. (U věcí použitých neodpovídá za vady vzniklé jejich předchozím použitím nebo opotřebením. U věcí s drobnou vadou, prodávaných za nižší cenu, neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.) *U věcí bez vad prodávaných se slevou v rámci sezónního výprodeje odpovídá za případné vady věci prodávající v plném rozsahu.*

Nejde-li o věci, které se rychle kazí (netrvanlivé mléko) nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.

Odpovědnost prodávajícího za vady výrobků má objektivní povahu; to znamená, že není vůbec důležité, zda prodávající vadu sám způsobil, či zda reklamaci uzná jeho dodavatel atp.

U věcí prodávaných za nižší cenu (tj. např. u věcí s drobnou vadou, nikoliv u věcí prodávaných v sezónních výprodejích) a u věcí použitých má kupující v případě výskytu vady, za kterou prodávající odpovídá, místo práva na výměnu **právo na přiměřenou slevu**. (*V prvním případě prodávající neodpovídá za vady, pro které byla nižší cena sjednána; ve druhém případě neodpovídá za vady, které vznikly jejím použitím nebo opotřebením. OZ§619*)

Práva z odpovědnosti za vady použitých věcí zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců. Zkrácení lhůty musí být uvedeno v dokladu o prodeji věci.

Klíčová slova

skrytá vada

Prognóza

Klient má právo na to, aby byla skrytá vada odstraněna nebo mu byla dána přiměřená sleva

Zpětná vazba

nebyla

Použitá literatura

ASPI, Zákon o ochraně spotřebitele, OZ