

Kazuistika č. 1

Klíčová slova:

Znalecký posudek, reklamace, nutné náklady spojené s reklamací

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je muž 55 let. Do poradny přišel osobně.

Popis problému, zakázka:

US zakoupil sekačku na trávu. Od počátku s ní byly problémy při startování. Když prý ji během používání na chvíli vypne, nechce znovu nastartovat, až na několikátý pokus. Nyní již po 4-té reklamoval. 3x byla sekačka nějak opravena servisem. Nyní po 4-té, když US vyjádřil , že chce již vrácení peněz, mu řekl majitel prodejny, že si ji sám vyzkouší. Po několika dnech mu ji vrátil, že se závada nevyskytla a reklamaci tedy neuznává. Pracovník prodejny však řekl US, že sekačka ležela celou dobu reklamace na prodejně. S US se však majitel prodejny již nechce bavit, považuje věc za uzavřenou, chová se arogantně.

Jak se mohu bránit ?

Intervence :

- US nemá způsob dořešení reklamace v reklamačním listu. Nyní by měl navštívit prodejce a požádat o doplnění informací o důvodu zamítnutí reklamace do RL.
- Potom může zkusit sehnat si znalecký posudek od soudního znalce ve svůj prospěch a pak otevřít zamítnutou reklamaci. US vysvětlí postup.
- Seznam soudních znalců mu poskytnou v budově okr.soudu

Prognóza:

Vše bude záležet na výsledku znaleckého posudku.

Zpětná vazba:

US asi za 3 týdny telefonoval a sdělil, že má znalecký posudek ve svůj prospěch, že znalec objevil příčinu/závadu a US tedy znovu reklamoval. Prodejce mu již vrátil kupní cenu, ale odmítnul mu proplatit cenu za znalecký posudek.

Zakázka:

Jak se nyní bránit ?

Intervence :

- US sděleno, že má nárok na proplacení nutných nákladů spojených s reklamací. US osobně přijde do poradny, kde mu dáme přímo výtisk z OZ. US bude dále uplatňovat svá práva u prodejce, zatím mimosoudní cestou.

Prognóza:

US je velmi odhodlaný dotáhnout případ až do konce. Povzbudilo ho, že získal kupní cenu za výrobek a velmi ho iritovalo arogantní chování prodejce.

Citovaná literatura, zdroje:

- Občanský zákoník

Kazuistika č. 2

Klíčové pojmy:

Bojler, oprava, následná reklamace

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále US) je muž. Do Občanské poradny volal svůj dotaz v srpnu 2010. Odpověď si přál zaslat emailem.

Popis problému:

US má problém s reklamací bojleru. Před 21 měsíci mu bojler opravovali. Nyní začal kapat. US tedy chtěl reklamovat přírubu, ale ve firmě mu řekli, že na přírubu poskytují záruku jen 6 měsíců. Odmítli mu vystavit reklamační list.

Zakázka:

Jak bych měl postupovat dále v řešení problému?

Intervence:

Práci opraváře již reklamovat nelze – reklamační doba je 3 měsíce. Stejná záruční doba platí také na součástky dodané při opravě. Zhotovitel však může záruční dobu

prodloužit prohlášením v záručním listě. (Tak tomu pravděpodobně bylo v případě US.)

Aby se na součástku vztahovala záruka 24 měsíců, musel by si ji koupit sám a nebo si na ni nechat vystavit kupní doklad od toho, kdo opravu prováděl. Riziko takového postupu ovšem je, že by příruba tím pádem byla jeho vlastním zařízením, a mohlo by se stát, že takové zařízení by opravář odmítnul opravit.

Další úskalí tkví v tom, že pokud opravář dodal při opravě vlastní součástku, US není známá cena, za kterou byla pořízena. Často se stává, že firmy nakupují na množstevní slevy. Pokud by se spor dostal až k soudu, US by z toho důvodu nevěděl, co má žalovat.

Prognóza:

- Pokud si US nekoupil součástku sám a ani si na ni nenechal vystavit od opraváře kupní doklad, nemůže nyní reklamaci uplatnit.

Zpětná vazba: /

Kazuistika č. 3

Klíčové pojmy:

- Kupní doklad, výpis z účtu, přijetí do reklamce, znalecký posudek.

Výchozí situace:

- Uživatelka služby (dále US) je žena, asi 40 let. Do Občanské poradny volala v prosinci 2010.

Popis problému:

- Us koupila dceři značkové boty za 2 tisíce korun v obchodě v Třebíči, platila je kartou. Dcera boty nosila 2 měsíce, poté se jí propadla pata a ochodila se podrážka. V botách se špatně chodilo. Us se rozhodla je reklamovat. Zjistila, že nemá doma kupní doklad, ale vytiskla si výpis z účtu, kde byla proběhlá platba s datumem, názvem obchodu a částkou.

- Us šla boty reklamovat, prodejce ji neprve nechtěl uznat výpis z účtu jako kupní doklad. Nakonec ho ale uznal.
- Poté prodejce Us odrazoval od reklamace, tvrdil jí, že je to špatných užíváním a že reklamace určitě nebude uznána. Us přesto trvala na reklamaci.

Zakázka:

- Jak se můžu bránit proti neuznané reklamaci?

Intervence:

- Proti neuznané reklamaci se lze bránit znaleckým posudkem buď od soudního znalce z oboru nebo posudkem od státní zkušebny.
- Us nadiktovány kontakty na státní zkušebny Brno, Zlín.
- Jestliže dopadne posudek ve prospěch Us, tedy že je to výrobní vada, může Us žádat po prodejci znovuotevření reklamace a její dořešení. Také může žádat peníze za znalecký posudek.
- Pokud dohoda s prodejcem nebude možná, pak soudní cesta.

Prognóza:

Vše bude záležet na tom, jakým způsobem bude reklamace vyřízena.

Zpětná vazba: /