

Ochrana práv spotřebitele - jednoduché spojení pár slov, ale v mnoha případech problematicky vymahatelné. Jsou prodejci, u kterých je vhodné nakupovat a prodejci, kterým bychom se měli raději vyhnout. Jednoduché doporučení: před uzavřením kupní smlouvy (tzn. nákupem), je potřeba se na pravidla možné reklamace zeptat. Pokud budou pro Vás jako zákazníka akceptovatelná – nakupte si, pokud ne – nenakupujte a vyhledejte jiného obchodníka.

Na Občanskou poradnu se obrátil muž, který si koupil stůl přes internetový obchod. Obdržel internet jako dárek od rodiny a když mu vnuk ukázal, že jde i přes internet výhodně nakupovat, zkusil to. Chtěl udělat radost manželce. Zboží vybral v mahagonové barvě, která se hodila do jejich kuchyně. Navíc tuto barvu jeho manželka měla moc ráda.

Když pošta stůl přivezla, těšil se, jak ho smontuje a udělá manželce radost, až se vrátí z práce. Když balík rozbalil, zjistil, že mu byl zaslán jiný výrobek. Stůl byl nedbale provedený a v jiné barvě.

Rozzlobil se a ihned kontaktoval firmu. Sdělil jim, že stůl chce reklamovat – vyměnit. Prodejce mu sdělil, že reklamace bude co nejdříve vyřízena, ať má trpělivost. Týden se nic nedělo a pán byl velice znepokojený. Původně se domníval, že mu firma nechá přivést nový stůl a tento si na své náklady odveze.

Protože se nic nedělo, rozhodl se, že stůl již od firmy nechce, a poslal do firmy 10. den od koupě doporučený dopis s odstoupením od smlouvy. Firma však na odstoupení od smlouvy nereagovala. Přemýšlel, co bude dělat dál. Když pročetl noviny, objevil kontakt na Občanskou poradnu a rozhodl se, že se přijde poradit, jak má dále postupovat.

1. konzultace:

Na první konzultaci poradce kl. seznámil s pravidly fungování Občanské poradny, principy a rolí poradce. Poté poradce zmapoval celou situaci, která je výše popsána.

Klient by chtěl od poradny zjistit:

- a) **Jak je to s odstoupením od smlouvy – zda postupoval správně, když firmě formou doporučeného dopisu sdělil, že odstupuje od smlouvy?**
- b) **Jakým způsobem se domoci navrácení svých financí a vrácení zboží?**

Poradce postupně vyhledal pro klienta odpovědi na otázky:

Jak je to s odstoupením od smlouvy, když jsem nakupoval přes internet – postupoval jsem správně?

Poradce si pečlivě pročetl všechnu dokumentaci, kterou klient ohledně předmětné koupě měl k dispozici – fakturu o zaplacení, podmínky nákupu, korespondenci s firmou. Klienta ocenil za perfektní evidenci, která ke zmapování situace je nezbytná. Také se společně podívali na internetové stránky společnosti, zda jsou i tam uvedeny podmínky pro odstoupení od smlouvy. Tyto informace na internetových stránkách skutečně našli: „Zákazník má právo písemně odstoupit od smlouvy do 14 dnů od koupě bez udání důvodu.“ Na dodacím listě byl jen odkaz na tyto podmínky na internetu, se sdělením, že klient tím, že nakoupil, se seznámil s obchodními podmínkami. Tento postup prodejce byl tak v souladu s právní úpravou obsaženou v občanském zákoníku.

Poradce kl. přečetl znění zákona ohledně odstoupení od smlouvy, když je nákup proveden mimo provozovnu kupujícího přes internet (distančními prostředky), tedy např. přes internet: Dodavatel je povinen písemně spotřebitele upozornit na právo odstoupení od smlouvy při uzavření smlouvy, a to včetně označení osoby, u níž je toto právo potřeba uplatnit, včetně bydliště či sídla firmy. Paragraf 57 Občanského zákoníku: byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření, nedošlo-li ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez udání důvodů bez jakékoli sankce do 1 měsíce. Při porušení této povinnosti - viz výše, má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

§ 53 odst. 7 Občanského zákoníku: byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu a bez jakékoliv sankce do 14 dnů od převzetí plnění.

Poradce klientovi potvrdil, že jeho postup byl zcela v souladu se zákonem a on měl právo uplatnit u tohoto prodejce právo na odstoupení od smlouvy. Což udělal, ale prodejce nereagoval a tím toto právo spotřebitele – klienta OP poškodil.

Jakým způsobem se domoci navrácení svých financí a vrácení zboží?

Poradce se pokusil do firmy zatelefonovat, ale nedovolal se. Proto poradce kl. doporučil do

2/4

firmy již nevolat a napsat jim dopis a k tomuto připojit **dohodu o narovnání**, kterou napíše dle instrukce poradce. Pak vyčkají na odpověď a naplánují další kroky k vyřešení situace.

Dohoda o narovnání

Dohoda o narovnání je určena k vyřešení sporných či pochybných práv mezi účastníky (je upravena v § 585 Občanského zákoníku). Je tedy možné dohodu o narovnání využít u sporů, které bychom chtěli vyřešit dohodou – tedy mimosoudně. Jde o návrh dohody zasílané druhé straně sporu, ve kterém pisatel popíše jednak současnou situaci a jednak způsob, jakým by chtěl sporné vztahy do budoucna upravit. Má možnost si vše utříbit, promyslet, vyhledat zákonnou úpravu, o kterou se může „opřít“. Velmi často pak může sloužit jako důkaz o snaze řešit spor dohodou v případě soudní pře. Tento návrh se skládá ze tří částí:

1. V první části popíše pisatel druhé straně, jak se věci měly, když vše bylo ještě v pořádku.
2. Ve druhé části sdělíme, co se od původního stavu změnilo, s čím pisatel nesouhlasí, a co chce změnit – vznik škody, záměna...
3. Do třetí části si pisatel musí pečlivě promyslet možnosti řešení této situace, které jsou pro něho přijatelné. Někdy je možnost pouze jedna – tak jako v našem popisovaném případě – kdy klient požaduje, aby dodavatel jednal v souladu s Občanským zákoníkem a umožnil mu odstoupit.

V příloženém dopise je potřeba sdělit druhé straně termín, do kdy je očekávána odpověď od druhé strany - nejlépe 14 dní až 3 týdny, a sdělit, že pokud neobdrží od druhé strany v uvedeném termínu odpověď, zváží další právní kroky k vymožení svého práva. Návrh dohody s průvodním dopisem je třeba zaslat druhé smluvní straně doporučeně.

Pozn. Je potřeba, aby pisatel vždy odkazoval na zákony, dle kterých se právo narovnává. V případě klienta OP je potřeba vypsát příslušná ustanovení občanského zákoníku – odstoupení od smlouvy při uzavření smlouvy mimo provozovnu prodejce (viz výše).

Je potřeba vše pro případný soudní spor uschovat – kopie dopisu, doklad o zaslání dopisu s dodejnou či doporučeně...

2. konzultace

Klient přišel na druhou konzultaci velice znepokojený, protože z firmy nikdo na dopis neodpověděl. Proto byly společně naplánovány další kroky.

Poradce na internetu opětovně vyhledal stránky firmy, kde našel i jiné kontakty, než měl k dispozici klient. Poradce se do firmy dodavatele dovolal a pokusil se zjistit, kde se stala chyba – zda firma dopis obdržela a jak se k navrhovanému postupu staví. Poradce hovořil s majitelem firmy, který se nejprve přesvědčil, že klient je v Občanské poradně osobně přítomen – vyžádal si s ním hovořit. Poté majitel poradci potvrdil, že dopis obdržel, omluvil se, že doposud neodpověděl, neboť to nestihl, s tím, že již finance pro našeho klienta mají připravené. Nejprve je však potřeba zaslat stůl zpět do firmy – firma nabídla součinnost a bylo domluveno, že až zástupce firmy pojede do bydliště klienta se zbožím, kontaktuje ho minimálně jeden den předem a pro stůl si přijede. Teprve pak je možné finance zpět klientovi zaslat. Poradce si vzal jméno a příjmení majitele firmy, se kterým hovořil a o tomto hovoru udělal zápis.

3. konzultace

Firma si opravdu pro stůl přijela, ale finance neposlala. Poradce opět zavolal na stejné číslo – majiteli firmy. Opět vysvětlil, v jaké věci volá. Majitel byl velice znepokojený, že věc není ještě vyřízena. Poprosil o sdělení klientovi OP, aby byl trpělivý, že osobně dohlédne na zaslání peněz klientovi, a to obratem. Byla ještě ověřena správnost adresy klienta, na kterou mají být finance zaslány.

Jelikož se již klient do občanské poradny nedostavil, může se poradce optimisticky domnívat, že vše dopadlo dobře ke spokojenosti klienta.

Tento případ skončil v Občanské poradně nejspíš šťastně. Všechny spory, ale takto nekončí. V tomto případě velice pomohla obrovská trpělivost klienta, pečlivost v evidenci korespondence a zejména včasné odstoupení od smlouvy.

Zpracovala: Mgr. Miloslava Hanousková

Dne: 19. 7. 2010