

## **Spotřebitelské poradenství**

Vypracovala: Mgr. Kateřina Kaizrová

Poradna SOROPO Jičín, 4. 11. 2011

### **Klíčová slova: reklamace, zamítnutí reklamace, znalecký posudek**

Výchozí situace: Klientka je žena a přišla do poradny na osobní konzultaci.

Popis situace, zakázka:

Klientka přišla reklamovat nenošenou kabelku. Prodávající odmítla její reklamaci uznat. Klientka se obrátila na Linky ochrany spotřebitele a požádala prodávající, aby kabelku dala přezkoumat odborníkem. Prodávající to odmítla s tím, že nemá kam kabelku poslat a řekla klientce, aby si přinesl svůj vlastní posudek.

Klientka chtěla vědět zda může se zamítnutou reklamací nesouhlasit a co může dál dělat.

Intervence:

Klientka může se zamítnutou reklamací nesouhlasit a může požádat o její přezkoumání. Neoprávněnost reklamace musí určit prodávající, mohou se dohodnout na nezávislém posudku, poté se může obrátit na soud, který určí zda reklamace byla posouzena správně a zda je prodávající odpovědný reklamaci uhradit popřípadě jí bylo navrhnuo, aby svůj spor s prodávající řešila prostřednictvím mediace.

Klientce byl také předán kontakt na Českou obchodní inspekci, kde by si mohla stěžovat na praktiky prodávajícího.

Možnosti řešení

Problematiku mezi prodávajícím a spotřebitelem řeší občanský zákoník a zákon na ochranu spotřebitele a další zákonné normy. V případě že, spotřebitel nesouhlasí s rozhodnutím prodávajícího je možné nechat provést nezávislý posudek a poté se pokusit sjednat s prodejcem dohodu, popřípadě se obrátit na nezávislý soudní aparát, který spor rozhodne. Také může spor řešit alternativní cestou.

Alternativní řešení - mediace. Ministerstvo průmyslu a obchodu zaštiťuje projekt na řešení sporu mezi spotřebitelem a prodejcem. Jeho smyslem je prostřednictvím mediace nastolit dohodu mezi těmito účastníky a nalézt tak společné řešení sporu. Tato mediace je bezplatná.

## **Klíčová slova: smluvní vztahy, odstoupení od smlouvy, spotřebitel**

Výchozí situace: klientka je starší žena a do poradny přišla na osobní konzultaci po osobním objednání.

Popis situace, zakázka:

Klientka byla na předváděcí a zakoupila nádobí. Vzhledem k tomu, že neměla dostatečně velký obnos, vzala si úvěr, aby zvládla nákup uhradit. Klientka při podpisu smlouvy byla pod velkým tlakem a po přečtení smlouvy doma od ní odstoupit. Klientka za podpory své dcery sepsala odstoupení od kupní smlouvy a zároveň sepsala odstoupení od úvěrové smlouvy. Oba dopisy firmy převzaly a vzaly na vědomí. Prodejce chce ale zaplatit smluvní pokutu za odstoupení od smlouvy, které je výši ¼ prodejní ceny.

Intervence:

Klientka naplnila své právo na bezplatné odstoupení od smlouvy do 14 od podpisu. Vzhledem k tomu, že smlouva neobsahovala ujednání o tom, že klientka si prodejce objednala do svého bytu, platí ujednání o bezplatném odstoupení od smlouvy. Klientce bylo navrženo, aby trvala na svém požadavku o bezplatném odstoupení od smlouvy.

Možnosti řešení:

Podle občanského zákoníku má každý spotřebitel právo odstoupit od kupní smlouvy bez udání důvodu, a to do 14 dnů od podpisu smlouvy. Nejde pouze o zaslání písemného odstoupení, ale odstoupení si také musí prodávající převzít. Jestliže kupující nepodepíše ujednání, že prodej věci si výslovně objednal, pak je odstoupení možné. Pokud by takové ujednání spotřebitel podepsal musel by prokázat, že se koupě proběhla mimo prostory obvyklé k podnikání. Ať už by se jednalo o svědecké výpovědi nebo pozvánku. Popřípadě by se spotřebitel mohl rovněž dovolat neplatnosti takového prohlášení podle § 49a občanského zákoníku – z důvodu, že byl uveden v omyl. Pokud je prohlášení uvedeno v rámci smlouvy, lze také namítat neplatnost pro rozpor s ustanovením § 574 odst. 2 zákona č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů: *„Dohoda, kterou se někdo vzdává práv, jež mohou v budoucnosti teprve vzniknout, je neplatná.*

## **Klíčová slova: reklamace, reklamační postup, neuznaná reklamace**

Výchozí situace: Klientka je žena, ke konzultaci dochází telefonicky

Popis situace, zakázka:

Klientka si koupila nový notebook, který se po 2 měsících provozu rozbil, klientka jej dala na reklamaci. Ta ale nebyla uznána a klientka s jejím závěrem nesouhlasí. Snažila se spojit s prodejcem, ten se s ní ale odmítá bavit.

Intervence:

Klientce bylo navrženo, aby se spojila s prodejcem a dohodla se s ním na vypracování posudku odborného znalce, jejich seznamy nalezne na webových stránkách ministerstva spravedlnosti. Pokud by prodávající nesouhlasil, klientka může nechat znalecký posudek vypracovat sama a na základě toho se může obrátit na nezávislý soud popřípadě může řešit spor s prodejcem alternativní cestou - mediací.

Možnosti intervence:

Neoprávněnost reklamace prokazuje prodávající a spotřebitel má právo nesouhlasit se zamítnutím reklamace. V případě že si spotřebitel nechá vypracovat nezávislý znalecký posudek a vyzní v jeho prospěch, pak podle § 598 občanského zákoníku by ho měl hradit prodávající. Poté je možné nastolit dohodu nebo obrátit soudní aparát.

## **Klíčová slova: smluvní vztahy, odstoupení od smlouvy**

Výchozí situace:

Klientka je žena a v poradně byla na osobní konzultaci.

Popis situace, zakázka:

Klientka uzavřela kupní smlouvu na předváděcí akci, kde si koupila léky. Klientka si také ke kupní smlouvě, vzala smlouvu o úvěru. Od kupní smlouvy by chtěla odstoupit, ale neví jak to má udělat. Zkoušela do firmy zavolat, ale nikdo jí telefon nezvedá.

Jak může od smlouvy odstoupit.

Intervence:

S klientkou byla přečtena jak kupní smlouva tak i smlouva o úvěru. Klientka přišla téměř dva měsíce od podepsání smlouvy, to znamená, že od smlouvy nemůže bezplatně odstoupit. Ve smlouvě je také zaškrtnuté ujednání o tom, že spotřebitel si prodejce výslovně objednal za účelem prodeje. V takovém případě od smlouvy klientka odstoupit nemůže. Vzhledem k tomu v jaké časové prodlevě klientka přišla, pak od smlouvy odstoupit nemůže. S klientkou bylo probráno finanční zatížení jejího osobního rozpočtu vzhledem k úvěru, který klientka podepsala. Zároveň bylo s klientkou domluveno, jaké jsou obranné mechanismy proti praktikám podomních prodejců.

Možnosti řešení:

Pokud se spotřebitel v kupní smlouvě zaváže nebo podepíše, že prodej věci si výslovně objednal, pak odstoupení od smlouvy není možné. Spotřebitel by musel prokázat, že prostory, kde se prodej uskutečnil nejsou prostory obvyklé k podnikání, například pozvánkou na předváděcí akci, obsluhou či majitelem/lkou provozovny, kde se akce konala. Také by se mohla dovolat na ustanovení občanského zákoníku v § 49 písmeno a, že byl uveden v omyl, popřípadě by se mohl odkazovat na § 574 občanského zákoníku o neplatnosti vzhledem k tomu, že spotřebitel se vzdává práv, která teprve mohou vzniknout. Pokud by došlo k odstoupení od kupní smlouvy, v zásadě musí dojít i k zneplatnění úvěrové smlouvy, protože je neplatná. Pokud mine lhůta pro odstoupení, klientka musí dodržet podmínky jež byly sjednány.