

Kasuistika z oblasti ochrany spotřebitele

Občanská poradna Proxima Sociale, o. s.

Projekt: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova

Reklamacie, odstoupení od smlouvy, odstranitelné a neodstranitelné vady.

Výchozí situace, popis problému

Na Občanskou poradnu se obrátil klient s následujícím. Dne 28.8.2010 si přes internetový obchod společnosti prodávající sestavy a komponenty osobních počítačů objednal sestavení PC dle jeho požadavků. Objednávka obsahovala PC, monitor, klávesnici, myš, bez instalace operačního systému.

Sestava byla dodána veřejnou přepravní službou dne 7.9.2010. Instalace, tedy první uvedení sestavy do provozu bylo uskutečněno až s cca 15-ti denním zpožděním od převzetí se zjištěním vady „hlučnosti“ vycházející z vnitřku sestavy PC.

Dne 1.12.2010 emailem kontaktoval reklamační odd. prodejce s dotazem jakým způsobem řešit opravu či náhradu této vady. Druhý den 2.12.2010 mu bylo odpovězeno, aby zaslal PC k prodejci. PC zaslal dne 14.12.2010, veřejnou přepravní službou bylo předáno prodejci dne 15.12.2010 s průvodním dopisem. Zároveň požadoval odstoupení od kupní smlouvy PC s ohledem na vadu výrobku projevenou do šesti měsíců od prodeje, a s ohledem na § 616 o.z. rozpor s kupní smlouvou požadují vrácení nákupní ceny PC, nebo výměnu za jiný typ počítače s doplatkem rozdílu vyšší ceny. První kontakt reklamačního technika od skutečného dodání PC prodejci byl uskutečněn dne 6.1.2011 kdy bylo klientovi řečeno, že původní grafická karta vykazovala zvýšenou hlučnost proto ji nahradili novou grafickou kartou a nyní je PC po zkušebním provozu bez vad připraveno k zpětnému zaslání.

Upozornil technika, že nepostupují řešené reklamace dle jeho požadavku odstoupení od kupní smlouvy, a že si nepřeje řešit reklamaci opravou ani výměnou vadné součásti. Na toto mu bylo řečeno, že mu ještě zavolají.

Druhý den 7.1.2011 volal stejný technik reklamačního odd. s tím, že má od svého vedoucího potvrzené řešit reklamaci výměnou vadného dílu a na klientův požadavek odstoupení od smlouvy nebo výměny za jiný typ PC nepřístupují. Řešení reklamace formou opravy, výměny vadné součásti, podmiňovali sestavením PC na „zakázku“, s čímž klient nesouhlasil, protože sestava je z běžně dodávaných dílů prodejcem, nic není vyráběné dle speciálního požadavku, a nejedná se tedy o výrobek na zakázku. Opět trval na řešení dle jeho prvního požadavku, odstoupení od kupní smlouvy.

Telefonní hovor klient s reklamačním technikem prodejce ukončil s tím, že oni dva se o způsobu řešení neshodnou a ať tedy předá kontakty na něj jeho vedoucímu případně právnímu odd. jejich firmy a ti ať s ním reklamaci řeší oni.

Dne 7.1.2011 z reklamačního odd. byla zaslána pouze strohá SMS, že reklamacie č.Rxxxxx byla vyřízena. Bez vyjádření jakým způsobem, a dalších podrobností.

Zakázka

Nyní se klient ptá, jak může dále postupovat v případě, že se mu prodejce bude snažit doručit zpět opravený PC, bez ohledu na jeho požadavek řešení reklamace? Jaký datum je považován za předání vadné věci k reklamaci při zaslání veřejnou přepravní službou-je to datum převzetí zásilky v místě doručení, nebo datum který si svévolně určí příjemce, třeba až za 14 dní po příchodu reklamačního technika z dovolené a jaký je termín pro vyřízení reklamace. Občanský zákoník hovoří o tom, že reklamace musí být vyřízena nejpozději do 30 dnů, spadá do této doby i vrácení kupujícímu nebo je tento zákonný požadavek splněn i v případě, že je prodávajícím reklamace vyřízena třicátý den?

Může trvat na řešení reklamace odstoupením od kupní smlouvy a požadovat vrácení kupní ceny PC, případně dopravného k doručení reklamace k prodejci a jestli mu prodejce musí v tomto vyjít vstříc? Případně jestli může v takové reklamaci vrátit celý komplet sestavy, tj.reklamované PC, monitor, klávesnici, myš a požadovat po prodejci vrácení kupní ceny celé zakázky, protože bez PC jsou další komponenty samostatně nepoužitelné a koupě všech těchto věcí byla společná jako jeden funkční komplet?

Dále, považuje se výše uvedené strohé oznámení SMS jako oznámení o vyřízení reklamace, nebo musí být oznámení dáno písemně e-mailem, poštou, či jinou formou-jakou? Může prodejce podmiňovat předání opraveného PC osobním odběrem, pokud byla koupě i doručení reklamace zajištěno veřejnou přepravní službou? Dodává, že osobní odběr by pro něho obnášel jednu cestu cca 100km, a tedy další více náklady na opravu vadné věci.

Intervence

Pro postup vyřízení reklamace s tím souvisejícími právy kupujícího je nezbytné si nejprve stanovit o jakou vadu věci se jedná. Jde-li o vadu odstranitelnou nebo neodstranitelnou. V obou případech je možnost volby vyřízení a dodejme s jistými omezeními pro kupujícího stanovena § 622 Občanského zákoníku, cit.:

(1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.

(2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.

(3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

V případě odstranitelných vad tedy může kupující volit mezi bezplatným a řádným odstraněním vady nebo, není-li to možné požadovat výměnu věci. Teprve v případě, kdy je věc pro jednu a tutéž vadu opakovaně vyměňována nebo opravována a počet takových vyřízení je obvykle 3 a více, lze hovořit o vadě neodstranitelné a tehdy může kupující mimo výměny věci také od smlouvy odstoupit. tolik velice stručně řečeno dle uvedeného textu. V popisovaném případě postupoval prodávající řádně.

Toto lze aplikovat i na citovaný § 616. I zde, pokud by došlo k rozporu s kupní smlouvou, má kupující právo požadovat nejprve uvedení věci do stavu ve shodě s kupní

smlouvou výměnou nebo opravou, dále na přiměřenou slevu nebo následně právo na odstoupení od smlouvy, není-li předchozí postup možný. Opět by se tedy muselo dát za pravdu prodávajícímu.

Posouzení, zda byla reklamace vyřízena v zákonné lhůtě, pokud tato nebyla sjednána mezi prodávajícím a kupujícím delší, je rozhodující pro případné uplatnění práva na odstoupení od kupní smlouvy. Nutno poukázat na nejednotnost výkladů ve věci 30 denní lhůty určené k vyřízení reklamace. Forma, jakou by měl být spotřebitel informován, stanovena není, proto prodávající dostojí své povinnosti i tehdy, informuje-li kupujícího (spotřebitele) ústně, např. telefonicky. Nutno ovšem konstatovat, že v případném soudním sporu by se takováto telefonická informace obtížně prokazovala, lze tedy doporučit zaslat informaci e-mailem, SMS zprávou či doporučenou poštou.

Vyřízením reklamace opět pro nejednotnost výkladů je nutno považovat připravenost prodávajícího zboží předat kupujícímu. Pokud toto ve stanovené lhůtě učinil, dostal svým povinností. Lhůta pro vyřízení reklamace počne běžet dnem doručení zboží prodávajícímu.

Není-li dohodnuto jinak, nese náklady spojené s odevzdáním předmětu koupě, zejména náklady měření, vážení a balení, prodávající a náklady spojené s převzetím kupující; je-li věc odesílána na místo, které není místem splnění, nese náklady odeslání kupující. Má-li prodávající předmět koupě odeslat na místo splnění nebo určení, platí, že věc byla předána v době, kdy byla předána k přepravě, pokud nebylo dohodnuto jinak. Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Citované zdroje

Občanský zákoník

Kasuistika z oblasti ochrany spotřebitele

Občanská poradna Proxima Sociale, o. s.

Projekt: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova

Zepter, odstoupení od kupní smlouvy.

Výchozí situace, popis problému

Klientka, starobní důchodkyně, podepsala na předváděcí akci kupní smlouvu na lampu Biopton od firmy Zepter. Zboží má podle smlouvy platit ve splátkách, první splátka činí cca 3 300 Kč, další cca 800 Kč. Teprve, až zaplatí celou sumu, téměř 22 000 Kč, bude jí lampa vydána.

Měsíc po uzavření smlouvy se klientka dozvěděla, že prohrála soudní spor ohledně dědictví po strýci. Soudní poplatky bude splácet po 800 Kč měsíčně. Není tedy schopná dostát smlouvě a platit firmě jakoukoli částku.

Ihned poslala dopis, v němž žádá odstoupení od smlouvy, s odkazem na svou momentální situaci. Odstoupení jí zamítli s odůvodněním, že nedodržela 14 denní lhůtu. Změna smlouvy by byla možná pouze na základě dohody obou stran, firma však s odstoupením nesouhlasí.

Zakázka

Klientka by ráda od smlouvy odstoupila, zrušila ji. Reálně není schopná splátky hradit. Je ve špatném psychickém stavu, má existenční obavy.

Intervence

Pracovnice pečlivě prostudovala smlouvu. Odstoupení již není možné opravdu jinak, než dohodou. Klientka nedodržela zákonem stanovenou 14 denní lhůtu. Nelze se dovolat ani neplatnosti právního úkonu z důvodu, že by nebyl učiněn svobodně. Nedá se ani poukázat na to, že by smlouvu uzavřela v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek.

Možnosti řešení

Klientce doporučeno pokusit se ještě zkontaktovat pracovníci firmy, s níž smlouvu uzavírala a která jí nabízela řešit případné potíže. Neočekáváme ale přílišnou ochotu vyjít klientce vstříc a sjednat s ní dohodu o odstoupení od smlouvy. Pokud k dohodě nedojde, bude klientka muset dostát povinnosti vyplývající ze smlouvy a uhradit celou částku. Doporučujeme pokusit se vyhradit na pravidelné měsíční splátky alespoň určitou částku. S firmou pak může vyjednávat o nižších splátkách, než jsou stanoveny smlouvou. I v případě neochoty firmy Zepter na nižší splátky přistoupit, platit alespoň minimální částky.

Klientku jsme informovaly také o smluvní pokutě ve výši 25 % ceny, v případě prodlení, ustanovené ve smlouvě. Navrhujeme zamýšlení, zda by jí nepomohl se splácením někdo příbuzný či blízký, např. formou bezúročné půjčky.

Prognóza

Čím více peněžních prostředků se klientce podaří vyhradit na splácení a čím kratší dobu bude splácet, tím menší celkovou sumu nakonec zaplatí. Koupě lampy se může prodrazdit o tzv.

příslušenství pohledávky – úroky z prodlení, poplatek z prodlení, případně díky poplatkům vymáhací agentuře či nákladům na exekuci.

Zpětná vazba

Zpětnou vazbu jsme od klientky nedostaly.

Citované zdroje

Občanský zákoník (§ 37, §49, §57, §121)

Kasuistika z oblasti ochrany spotřebitele

Občanská poradna Proxima Sociale, o. s.

Projekt: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova

předváděcí akce, zájezd

Výchozí situace, popis problému

Druh a družka byli před 11 měsíci pozváni na zájezd do Německa, spojený s hudební produkcí. Po večerním koncertu na otevřené scéně byli ubytováni v hotelu. Vše hradila firma, která je pozvala. Druhý den ráno byli probuzeni v 5 hodin, hladoví a nevyspalí odvezení z hotelu na předváděcí akci. Zde probíhala fiktivní soutěž o ceny, jejíž vítězem měl být ten, kdo zvedl první ruku. Jelikož se vždy hlásilo mnoho lidí najednou, výhru nikdo nezískal. Po předvedení malého domácího mixéru schopného údajně několika funkcí jako šlehání, hnětení těsta apod., podepsali kupní smlouvu. Současně došlo k podpisu smlouvy úvěrové, jelikož neměli v hotovosti cca 20 000 kupní ceny. K podpisu došlo za situace, kdy jedna pracovnice nad nimi byla těsně skloněna a neustále vychvalovala vlastnosti mixéru. Druhá jim podstrčila smlouvy, přiložila prst na místo podpisu. Smlouvu si přečetli až po návratu domů. Po vyzkoušení mixéru zjistili, že z několika propagovaných funkcí nefunguje ani jedna bez problémů. Mixér jim tudíž leží již rok doma, aniž by ho používali. Úvěr by měli splácet ještě půl roku, jelikož klientka nastoupila na mateřskou dovolenou, nejsou již splácení schopni. Přichází se poradit, zda by bylo možné od smluv odstoupit.

Zakázka

Klienti by rádi odstoupili od kupní a úvěrové smlouvy, vrátili téměř nepoužité zboží.

Intervence

Klientům byly podány následující informace. Odstoupení od kupní smlouvy, došlo - li k jejímu uzavření mimo prostory obvyklé pro podnikání, je možné do 14 dnů. V této lhůtě již musí být písemné odstoupení prokazatelně doručeno do dispoziční sféry prodávajícího. Zákonná lhůta pro odstoupení však již dávno uplynula.

Možnosti řešení

Zůstává možnost uplatnit vady prodané věci formou reklamace. Prodávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době, jež činí u spotřebního zboží 24 měsíců. Pokud by se jednalo u mixéru o neodstranitelné vady, mají kupující právo na výměnu věci nebo mohou od smlouvy odstoupit. Doporučujeme navštívit dodavatele a požadovat výše uvedené.

Vzhledem k nekalým obchodním praktikám lze podat stížnost na prodávajícího na Českou obchodní inspekci.

Od úvěrové smlouvy však odstoupit nemohou. Bylo by to možné v případě, pokud by uzavřeli po 1. lednu 2011 kupní a na ni vázanou úvěrovou smlouvu a odstoupili by od kupní smlouvy do 14 dnů.

Prognóza

Zpětná vazba

Zpětnou vazbu jsme od klientů neobdrželi.

Citované zdroje

Zákon č. 40/1964 Sb. Občanský zákoník (§ 57, § 619, § 620, § 622), Zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele (§ 4, § 5, § a),

Zákon č. 145/2010 Sb. o spotřebitelském úvěru a o změně některých zákonů (§ 14)

Kasuistika z oblasti ochrany spotřebitele

Občanská poradna Proxima Sociale, o. s.

Projekt: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: předváděcí akce, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Kl. se zúčastnila předváděcí akce v jedné restauraci. Podepsala tam kupní smlouvu na předváděné zboží, které jí organizátoři akce hned odvezli domů. Doma si však vše rozmyslela a rozhodla se od smlouvy odstoupit. Když si smlouvu přečetla, zjistila, že je ve smlouvě uvedeno, že si sjednala návštěvu dodavatele domů a od smlouvy tudíž odstoupit nemůže.

Zakázka:

Jak postupovat, když nemá o zboží zájem, chtěla by ho vrátit a dostat zpět peníze?

1. intervence:

Jak uvádí § 57 občanského zákoníku, byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit bez uvedení důvodu do 14 dnů od jejího uzavření. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky.

Kl. si návštěvu dodavatele nesjednala, zúčastnila se akce na základě pozvánky. Praktiky prodejců na předváděcích akcích jsou však často takové, že přimějí spotřebitele podepsat smlouvu, aniž by ji četl.

Možnosti řešení:

Klientka může postupovat tak, jakoby tvrzení o sjednání návštěvy dodavatele ve smlouvě nebylo a od smlouvy odstoupit s tím, že na nepravdivost tvrzení dodavatele upozorní. Pokud dodavatel odmítne odstoupení od smlouvy akceptovat, bude se ho klientka muset domáhat soudní cestou, což by znamenalo prokázat, že se zúčastnila akce mimo prostory obvyklé k podnikání a tam také podepsala smlouvu.

Prognóza:

Dodavatel na odstoupení od smlouvy nemusí přistoupit s odkazem na znění smlouvy, kterou klientka podepsala a tím potvrdila, že si návštěvu dodavatele sjednala. Může se ukázat jako

problematické prokázat před soudem, že smlouva byla podepsána skutečně na předváděcí akci a tvrzení ve smlouvě je nepravdivé. Nekalé praktiky dodavatelů na předváděcích akcích jsou sice obecně známé, ale nedaří se je často jednoznačně prokázat.

Zpětná vazba:

žádná

Zdroje:

Občanský zákoník