

## Spotřebitelská problematika

15. 11. 2011

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o. p. s. České Budějovice

Bc. Michaela Častulíková

### Klíčová slova:

Reklamace, dohoda o narovnání

### Výchozí situace:

Klientka přišla s problémem týkající se nákupu a její reklamace. Klientka si před rokem koupila vysavač. První měsíc byl vysavač plně funkční, avšak později začaly být problémy. Nejdříve se musel reklamovat z důvodu nefunkčního motoru a později z toho samého důvodu měsíc po vyřízení první reklamace. Klientce nyní, dle jejích slov, došly síly a chtěla by vrátit peníze, tedy chce odstoupit od smlouvy z důvodu neodstranitelné vady. K tomuto však dosud nedošlo, jelikož firma, u které vysavač koupila, na toto nechce přistoupit. Klientka neví, co má dělat.

### Popis problému- zakázka:

Řeknete mi prosím, co mám dělat v situaci, kdy prodávající nechce přistoupit na odstoupení od smlouvy?

### Možnosti řešení:

Klientce bylo sděleno, že má několik možností, jak postupovat. Jako první bylo doporučeno pokusit se s prodávajícím domluvit a poskytnout mu důkazy, které by mluvily v prospěch klientky, odvolávající se na Občanský zákoník. Je důležité mít u sebe veškeré doklady k reklamovanému výrobku včetně reklamačního protokolu, který klientka dostala z předešlých reklamací. Pokud se prodávající odvolává na to, že vzniklá vada je způsobená nevhodným užíváním, je na něm, aby tuto skutečnost dokázal. Pokud se daná vada objeví do šesti měsíců od zakoupení zboží, § 599 Občanského zákoníku říká: „Vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu. Práva z odpovědnosti za vady se může kupující domáhat u soudu, jen jestliže vady vytkl nejpozději do šesti měsíců,“ což v případě klientky nastalo, má se za to, že vada tedy existovala již před převzetím zboží, právo je tedy na straně klientky,

1/2

Další možností, pokud ani na dohodu prodávající nepřistoupí je tzv. mimosoudní řešení sporu. Také je možné využít dohodu o narovnání, kterou upravuje § 585 Občanského zákoníku, který uvádí v 1. a 2. odstavci, že: „*Dohodou o narovnání mohou účastníci upravit práva mezi nimi sporná nebo pochybná. Dohoda, kterou mají být mezi účastníky upravena veškerá práva, netýká se práv, na něž účastník nemohl pomýšlet. Byl-li dosavadní závazek zřízen písemnou formou, musí být dohoda o narovnání uzavřena písemně; totéž platí, týká-li se dohoda promičeného závazku.*“ V této dohodě klientka sepíše veškeré údaje o tom, kdy zboží zakoupila, kdy se na něm vyskytla vada, jak dopadlo reklamační řízení a jaké bylo odůvodnění. Poté by mělo obsahovat informace, proč s tímto rozhodnutím nesouhlasí, jaké důkazy svědčí ve prospěch klientky a nakonec, jaké je navrhované řešení vzniklé situace, tedy, co zákazník tedy klientka požadujete.

Pokud by veškeré pokusy selhaly, posledním a konečným řešením je podání žaloby k soudu. Klientce bylo doporučeno, aby před případným soudním sporem Občanskou poradnu kontaktovala, aby došlo k podání žaloby se všemi potřebnými náležitostmi.

#### **Zpětná vazba:**

Klientka do poradny nepřišla, můžeme se tedy jen domnívat, že tento případ obchodu dopadl ve prospěch klientky tedy zákazníka.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník

15. 11. 2011

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o. p. s. České Budějovice

Bc. Michaela Častulíková

**Klíčová slova:**

půjčka, pokuta, postoupení pohledávky, předčasné splacení

**Výchozí situace:**

Klient přišel s tím, že po rozvodu s manželkou mu došel dopis od jisté společnosti, která mu oznamovala dluh, který vznikl z důvodu čtyř měsíců splátek v prodlení. Jelikož čtyři měsíce v prodlení se splátkami znamená porušení podmínek smlouvy, věřitel neboli společnost žádá dlužníka o zaplacení penále a oznamuje postoupení pohledávky jinému, smluvnímu věřiteli. Klient nedokáže pochopit situaci, jak je možné, že on má splácet dluh, ačkoliv on nic nepodepsal a dluh je přece jeho bývalé manželky. Nyní neví, co má v této situaci dělat a chtěl by vysvětlit všechny podmínky, které pro něj ze zákona a ze smlouvy vyplývají.

**Popis problému- zakázka:**

Vysvětlíte mi prosím mou situaci a co mohu ve své situaci dělat? Mohu celý dluh splatit najednou, abych měl klid?

**Možnosti řešení:**

Klientovi byla osvětlena situace, kdy dluhy, které vznikly za doby manželství, jsou společné a pokud nyní manželka neplatí, věřitelé se automaticky obrací na druhého z manželů, tedy na něho, aby zaplatil. § 657 Občanského zákoníku, dále jen „OZ“ říká: „Smlouvou o půjčce přenechává věřitel dlužníkovi věci určené podle druhu, zejména peníze, a dlužník se zavazuje vrátit po uplynutí dohodnuté doby věci stejného druhu.“ Jelikož se smlouvou jeho manželka zavázala vrátit peníze v dohodnuté době a nesplnila tuto podmínku, věřitel, tedy firma, od které byla půjčena finanční hotovost, mohla přistoupit na další ujednání, které jsou obsaženy ve smluvních podmínkách a to k postoupení pohledávky. Dle § 524 OZ může bez vědomí dlužníka věřitel postoupit pohledávku písemnou smlouvou někomu jinému. Věřitel je však dle § 526 OZ povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu dlužníkovi. Tuto skutečnost věřitel splnil.

3/2

Co se týče pokuty, kterou má dlužník neboli nyní klient zaplatit, v našem případě se jedná o penále, ve kterém jsou schovány úroky z prodlení a další jiné smluvně ujednané poplatky, § 544 odst. 1 OZ říká toto: „Sjednej-li strany pro případ porušení smluvní povinnosti smluvní pokutu, je účastník, který tuto povinnost poruší, zavázán pokutu zaplatit, i když oprávněnému účastníku porušením povinnosti nevznikne škoda.“ Klientovi bylo tedy doporučeno na příští konzultaci, pokud by to bylo ze strany bývalé manželky možné, donést smluvní podmínky k podrobnějšímu prostudování, za jakých okolností je povinen tuto pokutu platit, avšak všeobecně se má za to, že při porušení podmínek, které vnikly neplacením, je smluvní pokuta v pořádku.

Klient byl dále informován o předčasném splacení půjčky, kdy pokud to neodporuje dohodě uzavřené s věřitelem, je dlužník oprávněn vrátit půjčku ještě před dohodnutým termínem a stejně tak je oprávněn zaplatit jednotlivou splátkou více, než kolik bylo původně smluvně dohodnuto. Věřitel je povinen takové předčasné plnění od dlužníka přijmout. Klientovi bylo doporučeno, pokud k této situaci dojde, od věřitele vyžadovat písemné potvrzení o tom, že dluh byl zcela splacen a to ihned při vracení půjčky. Takové potvrzení je pro dlužníka nezbytné, neboť do budoucna prokazuje, že svoji půjčku věřiteli vrátil a předejde se tím mnoha možným nepříjemnostem.

Klientovi bylo doporučeno na celou situaci se lépe informovat od své bývalé manželky a dohodnout se s ní na dalším postupu v dané situaci, Občanskou poradnu může samozřejmě kdykoliv znovu navštívit

#### **Zpětná vazba:**

Klient poradnu již nenavštívil, avšak volal s pozitivně naladěným hlasem, že došlo k dohodě mezi ním, bývalou manželkou a věřitelem, kdy on půjčku předčasně splatil včetně penále a nyní bude vyrovnání řešit už jen se svou bývalou manželkou.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník

Průvodce spotřebitele: Umíme si půjčovat?

## Spotřebitelská problematika

15. 11. 2011

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o. p. s. České Budějovice

Bc. Michaela Častulíková

### Klíčová slova:

Reklamace, záruční doba, služby, neodstranitelná vada

### Výchozí situace:

Klient si zakoupil v obchodním řetězci týkající se elektro zboží televizi. Nyní se mu po necelém roce rozbila již po druhé a chtěl by přistoupit k reklamaci, avšak neví, jak má reklamaci provést a co může od reklamace očekávat, jelikož by byla druhá v pořadí. Klient je osoba se zdravotním znevýhodněním, kontaktoval prodejce, jestli by někdo nepřijel a televizi si neodvezl. Ze strany prodejce, mu bylo sděleno, že tuto službu neposkytují, pouze v případě zboží s hmotností nad 20 kg a reklamaci může uplatnit v jakékoliv prodejně obchodního řetězce.

### Popis problému- zakázka:

Co mohu očekávat od druhé reklamace výrobku? Mám právo ze strany prodejce na odvoz výrobku k reklamaci?

### Možnosti řešení:

Na začátku konzultace bylo klientovi sděleno, že v případě jeho zdravotního znevýhodnění a odvozu výrobku vše upravují vnitřní předpisy a služby každého obchodního řetězce jinak. Žádný právní nárok na tuto službu proto nevzniká.

Co se týče reklamace výrobku, záruční doba je stanovena v případě spotřebního zboží na 24 měsíců, dle § 620 odst. 1. Reklamace může být uplatněna v této době a dle Zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele. Reklamovat lze v kterékoliv provozovně příslušného řetězce elektra nebo v jeho sídle. Dále podle § 19 odst. 3, který říká: „*Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci **ihned**, ve složitých případech **do tří pracovních***

5/2

*dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena **bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů** ode dne uplatnění reklamacе, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.“*

V případě neodstranitelné vady má kupující právo na výměnu věci nebo právo odstoupit od smlouvy, v případě odstoupení může jít i o vrácení peněz. Stejně jako u neodstranitelné vady se postupuje v případě opakovaného výskytu vady. V případě výskytu stejné vady nejméně 2x opravované a v případě různé vady se jedná o nejméně 3x opravované, kdy lze vadu kvalifikovat jako neodstranitelnou. Je-li reklamacе vyřízena výměnou věci nebo její součástí, začíná běžet nová záruční doba. V případě klienta jde o druhou reklamaci různé vady, nejde tedy o neodstranitelnou vadu, ale pouze o reklamaci uplatněnou v záruční době. V případě reklamacе výrobku je pro klienta důležité říci, že se záruční doba pozastavuje v době reklamacе a začíná běžet znovu po převzetí opraveného, reklamovaného, tedy televize.

Reklamovat lze zboží i bez originálního obalu, jelikož klient sdělil, že nemá již obal, v kterém si televizi přivezl. Důležité je u sebe mít doklad o zakoupení, kterým může být paragon, stejně jako záruční list či výpis z účtu.

Klientovi bylo doporučeno, v jeho případě, aby poprosil někoho z rodiny o doručení výrobku do provozovny, aby mohla reklamační doba začít běžet a nebyla zbytečně odkládána. Dále mu bylo sděleno, že v případě jakéhokoliv dotazu či případné komplikace se může na Občanskou poradnu kdykoliv znovu obrátit.

#### **Zpětná vazba:**

Klient se na poradnu obrátil se slovy díky, jelikož reklamacе i díky informacím, které od nás získal, proběhly v pořádku a bez komplikací.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele

## Spotřebitelská problematika

15. 11. 2011

Občanská poradna při Jihočeské rozvojové o. p. s. České Budějovice

Bc. Michaela Častulíková

### Klíčová slova:

Předváděcí zájezd, odstoupení od smlouvy, smlouva

### Výchozí situace:

Klient přišel s tím, že zakoupil u společnosti na předváděcím zájezdu lampu. Několik dní na to si však uvědomil i díky rodině, že za celkovou sumu, kterou po něm firma chce zaplatit, se lampu koupit nevyplatí. Následující týden, tedy 7 dní po uzavření smlouvy řádně a písemně od smlouvy odstoupil. Následující den, po odeslání dopisu, který obsahoval odstoupení od smlouvy, mu byla tato lampu doručena zásilkovou službou, avšak klient zásilku nepřevzal. Klient byl již několikrát společností kontaktován s tím, že ho zaměstnanec firmy upozorňoval na nutnost zaplatit zásilku lampy, kterou si objednal na předváděcí akci. Klient nyní neví, co má dělat ve své situaci.

### Popis problému- zakázka:

Je postup, který jsem učinil, správný? Budu muset společnosti něco hradit?

### Možnosti řešení:

Klient byl podpořen a pochválen za včasné vyřízení odstoupení od smlouvy, včetně způsobu, jakým vše vykonal, tedy zaslání doporučeného dopisu s dodejkou. Dopis musí obsahovat: kdo a komu píše, tedy označení stran, dále datum odeslání, označení zboží a číslo smlouvy od které odstoupí. Dopis musí být vždy ukončen podpisem.

Odstoupit od smlouvy, jak uvádí zákon, je možné nejpozději 14. den od uzavření smlouvy, odeslat písemně adresátovi či společnosti, se kterou jsme smlouvu uzavřeli. Úprava a podpora v zákoně byla nalezena v Občanském zákoníku dle §57 1 odstavce: *„Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo neměli dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb*

7/2

*dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.*

Klientovi bylo sděleno, že pro jeho čisté svědomí a vědomí je v případě návštěv takových akcí nutné číst smlouvy velice pozorně a důkladně. Největší nebezpečí hrozí v podobě malých písmenek, které smlouvy obsahují, avšak malá písmenka často pro klienta obsahují nejdůležitější informace. Kupní smlouvy bývají často spojeny s úvěrovými smlouvami, je nutné tedy pečlivě zjistit podmínky za jakých je úvěr sjednán, úroky, které jsou nastaveny a jiné další podmínky s uzavřením úvěru spojené. Smlouva musí obsahovat informaci o možnosti odstoupení od smlouvy a označení osoby a bydliště, případně sídla, u níž je třeba toto právo uplatnit.

Klient byl znova na konci konzultace ujištěn, že jeho postup byl správný a daná firma, která s ním uzavřela kupní smlouvu, nemá právo po něm chtít jakoukoliv úhradu za nepřevzatou lampu.

#### **Zpětná vazba:**

Klient se stavuje v občanské poradně a sděluje, že přišel dopis, kde ho společnost informuje o tom, že od smlouvy bylo odstoupeno a že toto odstoupení akceptují. Jediná informace navíc, kterou dopis obsahoval, byla výzva k zpětnému zaslání dárků, který však klient již dříve, prostřednictvím pošty odeslal.

#### **Citovaná literatura, zdroje:**

Občanský zákoník