

OBČANSKÁ PORADNA Havířov

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika I

---

/Ev. č. 47/2022, 26.1.2022, osobně, poskytnutí informací, klientka žena, 70 let, e-Quip 961785, dotaz 6.1.1./

Klíčová slova: právo na vrácení zboží, odstoupení od smlouvy, neúčinnost nepřiměřeného smluvního ujednání

Zdroj informací: NOZ §1832, d-Test, Smluvní podmínky HELCEL nábytek

Zájemkyni o službu byly sděleny základní informace o OP a byla seznámena s podmínkami poskytování služby.

Charakteristika situace z pohledu zájemkyně o službu

Zájemkyně o službu popisuje svůj spotřebitelský problém. Zboží pořídila přes internet. Pak využila čtrnáctidenní lhůtu a stihla kus nábytku zaslat zpět s odstoupením od smlouvy. Sice prý nepoužila při vrácení zboží původní zabalení, to prakticky nešlo, ale zabalila nábytek řádně. Byl chráněn před poškozením a vše bylo kompletní, jak to přišlo. Vadu zboží nemělo, jen esteticky vypadalo jinak, než bylo zájemkyni o službu zamýšleno, říká. Zájemkyně očekávala vrácení všech peněžních prostředků na účet. Překvapilo ji, když vrácená částka nepřišla celá, ale snížena o tzv. náklady na uvedení zboží do původního stavu. S tím nemůže souhlasit! Chce vrácení celé částky.

Nepříznivá sociální situace

Seniorka chce uplatnit své spotřebitelské právo na vrácení celé částky za vrácené zboží a neumí sama argumentovat, proč tomu má takto být a hledá oporu v zákoně. S informacemi se pak dokáže bránit a zabrání finanční ztrátě.

Osobní cíl zájemkyně o službu

Jak mohu argumentovat zákonem, když nesouhlasím se snížením vrácené částky?

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Seznámení se s legislativou NOZ § 1832.

Poskytnutí informací k postupu oznamování neúčinnosti nepřiměřeného smluvního ujednání.

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemkyní na zakázku:

Poskytnutí informací k postupu oznamování neúčinnosti nepřiměřeného smluvního ujednání.

Nyní se ze zájemkyně stává uživatelka služby

Průběh konzultace:

Poradce v přípravné fázi studoval legislativu NOZ, vyhledal smluvní podmínky HELCEL nábytek a zabýval se vyčíslením vrácené částky se zdůvodněním, že je snížena o náklady na uvedení zboží do původního stavu:

<https://www.nabytek-helcel.cz/vraceni-zbozi-do-14-ti-dnu/>

*Zboží můžete vrátit v místě našeho sídla.*

*Své právo na vrácení zboží můžete uplatnit také písemně, a to odstoupením od smlouvy a zasláním zboží na adresu:*

*HELCEL Nábytek s.r.o., K Zyfu 910 . Ostrava, 72000 , PO-PÁ: 7:00 - 15:00*

*Vracené zboží prosíme dobře zabalte, aby nedošlo k jeho poškození během přepravy. Prosíme, uveďte zboží, pokud možno do původního stavu, předejdete tím možnému snížení vrácené částky o náklady vynaložené na uvedení zboží do původního stavu. Peníze za zboží Vám zašleme na Váš bankovní účet co nejdříve, nejpozději do 14 dnů od dnů od odstoupení od smlouvy, ne však dříve, než dojde k doručení vráceného zboží zpět na naše reklamační oddělení (případně než prokážete, že vrácené zboží nám již bylo odesláno). Náklady na vrácení zboží jsou v tomto případě na straně kupujícího. Obal není předmětem koupě ani součástí koupené věci. I přesto má [www.nabytek-helcel.cz](http://www.nabytek-helcel.cz) právo na náhradu skutečně vynaložených nákladů spojených s vrácením zboží. Tyto náklady jsou vždy individuálně posouzeny a jako takové jsou poté zákazníkovi naučtovány a započteny s částkou za vrácené zboží.*

Poradce vyhledal a sdělil uživatelce služby doporučení časopisu d-Test:

*Prodávající si při odstupování od smluv uzavřených přes internet nemůže účtovat žádné náklady, které občanský zákoník nestanoví, tedy ani poplatek, který by se rovnal administrativním nákladům a technické kontrole výrobku. Toto jednání lze považovat za omezování spotřebitele v jeho právu na odstoupení. K takovému ujednání se nepřihlíží dle § 1815 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Doporučujeme Vám zaslat prodávajícímu oznámení neúčinnosti nepřiměřeného smluvního ujednání.*

*Dle ustanovení § 1832 odst. 1 občanského zákoníku má prodávající povinnost Vám vrátit všechny peněžní prostředky včetně nákladů na dodání, které od Vás přijal. Prodávající může částku ponížít pouze v případě § 1833, kdy odpovídáte za snížení hodnoty zboží, pokud byste zboží používal nebo poškodil, ale rozhodně ne za situace, kdy jej pouze vybalíte a prohlédnete.*

Převzato z d-Testu: [www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/odstoupeni-od-smlouvy-administrativni-poplatky/1051](http://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/odstoupeni-od-smlouvy-administrativni-poplatky/1051)

Vyhodnocení zakázky:

Jelikož se uživatelka služby poznává ve výše popsané situaci, kdy zboží „jen vybalila a prohlédla“, a skutečně nepoškozené a způsobně zabalené vrátila, říká, že dá na doporučení d-Testu vyhledané poradcem a zašle obchodníkovi oznámení neúčinnosti nepřiměřeného smluvního ujednání s odkazem na znění NOZ, jak chtěla znát. Dá se říci, že jsme konzultací napomohli zlepšení její nepříznivé sociální situace. Zajistí si, aby jí byla vrácena celá částka, protože na snížení nepřistoupí.

Zakázka je splněna poskytnutím informací k postupu v případě, kdy prodávající nesplnil povinnost vrátit všechny peněžní prostředky.