

# NÁZEV PROJEKTU: SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

OBČANSKÁ PORADNA PŘI JIHOČESKÉ ROZVOJOVÉ o.p.s.

## KAZUISTIKA KE SPOTŘEBITELSKÉMU PORADENSTVÍ Č. 2

**KLÍČOVÁ SLOVA:** reklamace

**VÝCHOZÍ SITUACE:** Klientka kontaktovala Občanskou poradnu s dotazem v situaci, kdy si s manželem nechali od odborné firmy vsadit nové vchodové dveře. Firmu oslovili na základě doporučení několika spokojených zákazníků. Po několika týdnech od montáže vchodových dveří si klientka s manželem všimli, že vstupní dveře nedoléhají tak jak by měli. Proto ihned telefonicky kontaktovali firmu, která vchodové dveře instalovala. Výsledkem telefonického hovoru bylo příslibení, že firma zašle k manželům svého zaměstnance, který se na vstupní dveře podívá a případně je tzv. dotáhne, neboť netěsnost bývá často u nově instalovaných dveří způsobena svévolným uvolněním. Po příjezdu zaměstnance firmy tento skutečně dveře dotáhl a následně odjel. Klientka s manželem ale již po několika hodinách opět zjistili netěsnost vchodových dveří. Klientka neví, jak má tuto vzniklou situaci řešit a proto se obrací na Občanskou poradnu.

**POPIS PROBLÉMU:** Jak má klientka postupovat v případě špatné instalace vstupních dveří?

**ZAKÁZKA:** Řešení situace nainstalovaných netěsnících dveří / práva spotřebitele

**INTERVENCE:** Poradce klientku vyslechl a následně jí sdělil, že má nárok vstupní dveře reklamovat. Vhodným způsobem je telefonicky kontaktovat firmu, která dveře instalovala a sdělit jí, že chcete vstupní dveře reklamovat. Následně by na místo instalace vstupních dveří měl přijet reklamační technik, který reklamaci posoudí a v případě oprávněné reklamace navrhne řešení. Poradce klientce také sdělil, že je vždy nutné si náležitě prostudovat smlouvu o dílo a zároveň reklamační řád. Dále byla klientka informována o tom, že reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na lhůtě delší. O vyřízení reklamace je firma povinna klientku vyrozumět. Podmínkou pro běh těchto lhůt však je, že spotřebitel k vyřízení reklamace poskytl prodávajícímu požadovanou potřebnou součinnost, tedy zejména, že umožnil prodávajícímu přezkoumat reklamovaný výrobek. Dále poradce klientku také informoval o tom, že v této oblasti je možné se také obrátit na Českou obchodní inspekci, která postihuje jednání, které je v rozporu se zákonem č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, konkrétně pak nedodržení jeho ustanovení § 13 a § 19, která upravují po formální stránce průběh reklamačního řízení. Následně klientce bylo také sděleno, že pokud by nebyla s reklamací spokojena po obsahové stránce, tj. zejména se zamítnutím reklamace, popř. s nedostatečným uspokojením nároků z reklamace, která byla uznána, pak dochází k občanskoprávnímu sporu, který je možné řešit prostřednictvím ČOI, a to v rámci řízení o mimosoudním řešení sporů. Pokud by se nepodařilo spor vyřešit ani tímto způsobem, nezbyvá než se obrátit na soud.

**MOŽNOSTI ŘEŠENÍ:** spojení s dodavatelem a vyřešení situace dle reklamačního řádu (uznání reklamace) nebo obrácení se na Českou obchodní inspekci, nebo řešení situace soudní cestou nebo řešení situace mimosoudní cestou (ČOI)

**PROGNÓZA:** Klientka vyřeší problém přímo s dodavatelem.

**ZPĚTNÁ VAZBA:** Klientka se dostavila do Občanské poradny a poradcům velmi děkovala, neboť díky získaným informacím při osobní konzultaci věděla, jak se má ve věci zachovat a zejména byla seznámena se svými právy a díky tomu vchodové dveře reklamovala, kdy výsledkem byla výměna celých dveří.

**CITOVANÉ ZDROJE:** § 13 a § 19 zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele; § 2158 až § 2174 zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zpracovala: PhDr. Sofie Faktorová

Datum: 02. 04. 2020



**Občanská  
poradna**

**Jihočeská rozvojová o.p.s. – Občanská poradna a Služby v oddlužení**

Riegrova 1756/51, 370 01 České Budějovice

Tel.: 606 720 095, E-mail: poradna@jihoceskarozvojova.cz, www.jihoceskarozvojova.cz

IČ: 260 77 540, DIČ: CZ 260 77 540

Společnost je zapsána v rejstříku o.p.s. vedeného Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl O, vložka 94.