

# NÁZEV PROJEKTU: SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ

OBČANSKÁ PORADNA PŘI JIHOČESKÉ ROZVOJOVÉ o.p.s.

## KAZUISTIKA KE SPOTŘEBITELSKÉMU PORADENSTVÍ Č. 3

**KLÍČOVÁ SLOVA:** vrácení zboží ve 14ti denní lhůtě

**VÝCHOZÍ SITUACE:** Klientka kontaktovala Občanskou poradnu, neboť potřebovala poradit ve věci, kdy si přes internetový obchod zakoupila kalhoty na lymfatickou masáž a to za 115.000,- Kč. Protože v současné době nemůže tyto kalhoty užívat, tak se rozhodla, že je vrátí prodejci a to ve 14-ti denní lhůtě bez uvedení důvodů. O svém úmyslu prostřednictvím e-mailové komunikace informovala prodejce zboží, který následně klientce sdělil, že na vrácení zboží nemá nárok. Klientka uvedla, že se domnívá, že se prodejce chová v rozporu se zákonem a ráda by znala svá práva v této věci, a proto kontaktovala Občanskou poradnu. Klientka poradcům také zaslala naskenovanou kupní smlouvu.

**POPIS PROBLÉMU:** Má klientka právo na odstoupení od smlouvy do 14 dnů bez udání důvodů?

**ZAKÁZKA:** Podmínky a práva při vrácení zboží bez udání důvodu ve lhůtě 14 dní

**INTERVENCE:** Poradce po prostudování klientkou zasláné kupní smlouvy klientce sdělil, že vzhledem k tomu, že zboží zakoupila jako podnikající fyzická osoba, tedy tzv. na IČO a dle podmínek pro vrácení zboží uvedených ve smlouvě opravdu nemá nárok na vrácení zakoupeného zboží do 14-ti dnů od koupě bez udání důvodů. Poradce klientce vysvětlil, že odstoupit od smlouvy mohou ze zákona jen spotřebitelé, tedy fyzické osoby pořizující si zboží pro své vlastní potřeby. Jen za jistých okolností může být na spotřebitele pohlíženo jako na fyzickou osobu – podnikatele, případně obecně prospěšnou společnost nebo nadaci. Je čistě na rozhodnutí obchodníka, jestli chce stejnou výhodu umožnit i firmám. A uvede to ve svých obchodních podmínkách. Dále poradce klientce vysvětlil, že v případě poškozeného či nefunkčního zboží má právo toto zboží reklamovat, ale pokud klientka nakupovala zboží jako podnikatel, tedy nechala si na fakturu napsat své IČO, nemá spotřebitelskou ochranu. Na zboží zakoupené podnikatelem od podnikatele sice neplatí klasická 24 měsíční záruka, prodejce ale odpovídá ze zákona pouze za vady, které má věc v okamžiku převzetí a to i když se projeví později.

**MOŽNOSTI ŘEŠENÍ:** domluva s obchodníkem

**PROGNÓZA:** Obchodník zakoupené zboží zpátky od klientky nevezme.

**ZPĚTNÁ VAZBA:** Klientka prostřednictvím e-mailové komunikace kontaktovala Občanskou poradnu a uvedla, že poradcům děkuje za radu. Dále uvedla, že přesto, že byla správně poučena o svých právech, tak opětovně kontaktovala prodejce zboží, kterému odeslala odstoupení od smlouvy bez udání důvodů ve lhůtě 14-ti dnů od zakoupení zboží. Na toto odstoupení od smlouvy prodejce klientce uvedl, že ho neakceptuje, neboť na něj klientka nemá nárok. Klientka v e-mailové komunikaci poradcům poděkovala za jejich ochotu.

**CITOVANÉ ZDROJE:** § 2158 až § 2174 zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník

Zpracovala: PhDr. Sofie Faktorová

Datum: 05. 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.