

Kazuistika č. 1

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Skrytá vada, reklamace, podstatné a nepodstatné porušení smlouvy, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Klientka se obrátila na naši Občanskou poradnu prostřednictvím e-mailu. Z popisu situace z e-mailového dotazu vyplynulo, že koupila ojeté vozidlo z autobazaru a následně toto vozidlo reklamovala pro skrytou vadu, která byla přijata autobazarem a “opravena“. Stejná vada se znovu projevila po pár dnech. Mělo se zřejmě jednat o výměnu vadných vstříku.

Popis problému – zakázka

Klientka se dotazovala, jestli je možné odstoupit od kupní smlouvy a požadovat vrácení peněz, pokud autobazar přijal reklamaci na závadu, kterou údajně opravil, a závada se opět projevila po pár dnech.

Možnosti řešení:

Klientce sděleno, při nákupu použitých věcí prodávající neodpovídá na vady, pro které byla cena zboží snížena či pro vady, které vady odpovídající míře opotřebení. Jestliže se tedy vada vyskytne od šesti do dvaceti čtyř měsíců od převzetí automobilu, zde je nutné doložit, že vada není způsobena opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním či míře opotřebení. Což může být zejména o ujetého vozidla problematické. Zároveň je specifický postup u vad stejného či různého typu, které se vyskytují opakovaně či větší množství vad.

V případě vad, které nejsou podstatným porušením smlouvy (často odstranitelné vady) má jako kupující dle § 2107 občanského zákoníku právo na opravu nebo přiměřenou slevu z ceny auta.

V případě vad, které jsou podstatným porušením smlouvy (neodstranitelné vady, opakované vady) má jako kupující právo dle § 2106 občanského zákoníku na odstranění vady, dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci, opravou věci, na přiměřenou slevu z kupní ceny, nebo na odstoupení od smlouvy.

V ustanovení § 2169 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku se uvádí, že pokud nemůže kupující věc řádně užívat pro opakovaný výskyt vady po opravě nebo pro větší počet vad, v takovém případě má kupující i právo od smlouvy odstoupit.

O větší počet vad se jedná v případě, kdy se na zboží vyskytují tři stejné vady, přičemž každá z nich musí bránit řádnému užívání věci, nebo pokud se na zboží postupně vyskytnou čtyři různé odstranitelné vady. O opětovném vyskytnutí vady po opravě skutečně mluvíme tehdy,

jestliže se na zboží objeví stejná vada, která byla v rámci uznané reklamace již dvakrát opravována. Při třetí reklamaci stejné vady lze tedy vznést nárok na odstoupení. Tento postup vyplývá z dlouhodobé ustálené soudní praxe.

Usoudili jsme, že z výše uvedeného ustanovení a předpokladu, že se jedná o druhou stejnou vadu, zatím právo na odstoupení nesvědčí. Pokud by se však jednalo o vadu, kterou je podstatným porušením smlouvy, pak by právo na odstoupení svědčilo. Záleží však, zda zmíněná vada, je skutečně podstatným porušením smlouvy. To však nejsme schopni posoudit a v případě sporu, by musela být situace řešena soudní cestou.

Pokud by chtěla mít klientka jistotu práva na odstoupení, pak je možné vyčkat, zda se vada vyskytne potřetí a pak při třetí reklamaci stejné vady lze tedy vznést nárok na odstoupení smlouvy a požadovat vrácení peněz, ale i v tomto případě se jedná o reklamační řízení a prodávající může oprávněnost reklamace posoudit, vyžaduje-li to povaha vady. Odstoupit od smlouvy by mohla tak žádat v případě, že prodávající nevyřídím reklamaci řádně a včas (tj. do 30 dnů).

Zpětná vazba:

Vzhledem k tomu, že se jednalo o e-mailový dotaz, nelze řešení situace klientky vyhodnotit. Jelikož se již klientka znovu na Občanskou poradnu v této věci neobrátila, můžeme se domnívat, že se jednalo o podstatné porušení smlouvy a tak zažádala o odstoupení od smlouvy a o vrácení peněz nebo vyčkává na větší počet vad.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika č. 2

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Vrácení zboží zakoupené v kamenné prodejně, odstoupení od smlouvy.

Výchozí situace:

Klientka přišla osobně na pobočku Občanské poradny. Z popisu situace vyplynulo, že si koupila v kamenné prodejně kostýmek. Jedná se o malý butik regionálního výrobce. Klientka v butiku nakupuje často, nikdy neměla problém.

Po koupi kostýmku si jej ještě doma zkoušela a zjistila, že jí zcela nesedí střih. Nebyla to malá investice a proto se rozhodla, že kostýmek vrátí. Byl nenošený, stále s visačkami. Prodavačka v kamenné prodejně klientce oznámila, že oni zboží zpět neberou, že si svou koupi měla rozhodnout dříve. Klientka byla z jednání velmi překvapena, měla za to, že nenošené, nepoškozené zboží s visačkami se dá vrátit. Proto se přišla poradit na pobočku Občanské poradny.

Popis problému – zakázka

Klientka se dotazuje, co s nastalou situací může dělat? Stále se domnívá, že vrátit nenošené, nepoškozené zboží je možné do určité doby od koupě vrátit.

Možnosti řešení:

Klientce jsme sdělili, že v případě, že si zboží koupí klient v kamenné prodejně, nemá prodejce povinnost vzít nechtěné zboží zpět. Kdyby si klientka toto zboží objednala přes internet, mohla by jej do 14 dnů vrátit. V kamenných prodejnách však toto pravidlo neplatí. Je na každém prodejci, zda vrácení zboží umožní.

Klientce bylo dále sděleno, zda by se v dané prodejně nezkusila domluvit na výměně zboží. Prodejce jí sice informoval, že vrácení zboží zpět není možné, ale na výměnu zboží se klientka nedotazovala. V případě, že by se s prodejcem domluvila na výměně za zboží stejné hodnoty, bylo by to ke spokojenosti obou stran.

Klientka se dotazovala na případné soudní řešení problému. Na to jsme jí odpověděli, že povinnost zpětvzetí nenošeného, neponičeného zboží zakoupeného v kamenné prodejně není nikterak zaneseno v zákoně a nemá tudíž na něj nárok. V tomto případě by nebyla úspěšná v řešení situace soudní cestou.

Zpětná vazba:

Vzhledem k tomu, že se již klientka znovu na Občanskou poradnu v této věci neobrátila, můžeme se domnívat, jak jednání v prodejně dopadlo. Můžeme se domnívat, zda se s prodejcem domluvila na výměně zboží, či nebyla vůbec úspěšná v řešení této situace.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník

Kazuistika č. 3

Název poradny: **Občanská poradna Opava**

Název projektu: **Spotřebitelské poradenství**

Klíčová slova:

Možnost reklamace pračky , záruční doba , závada

Výchozí situace:

Klientka se obrátila na naši Občanskou poradnu s tím, že v roce 2018 koupila pračku. Již třikrát US volala smluvního opraváře. Ten vždy pračku prohlédl a nenašel žádnou závadu. Jen jednou byla pračka dva týdny v opravě. Nyní (v r. 2021) se klientce zase zdá, že pračka špatně pere. Klientka neví, zda je pračka ještě v záruce, zda se prodlužuje záruční doba, když je na pračce závada.

Popis problému – zakázka

Klientka se dotazovala, zda může uplatňovat ještě záruční opravu

Možnosti řešení:

Klientce sděleno, že obecná záruční doba je 24 měsíců. Máme za to, že jde o dlouhou dobu a lhůta se o takovou dobu neprodloužila, tj. i po započtení doby předchozích záručních oprav se jedná již o více než dva roky. US se však může podívat do smlouvy, jestli nebylo sjednáno prodloužení záruční doby a jaké podmínky byly v takovém případě sjednány. Je třeba se však ujistit, zda nebyla prodloužena záruční doba jen určité části pračky, např. motoru. Pokud prodloužena záruční lhůta nebyla, nemůže klientka žádat pro prodejci opravu. Někteří prodejci zajišťují i pozáruční opravy, ale v takovém případě si musí případnou opravu zajistit sama.

Zpětná vazba:

Na konci konzultace klientka sděluje, že jí konzultace pomohla utříbit si informace, zorientovat se. Klientka se znovu na Občanskou poradnu neobrátila, můžeme se domnívat, že ve smlouvě nic o prodloužení záruční doby nebylo ujednáno a opravu si tak zajistila sama.

Citovaná literatura, zdroje:

Občanský zákoník