

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2021

1. kazuistika

Koupě vozidla v autobazaru

Výchozí situace:

Klient koupil v autobazaru vozidlo. Znalcem nechal přezkoumat stav tachometru a bylo zjištěno, že byl stočen o 120 tis. km. Klient toto sdělil autobazaru a žádal o snížení ceny vozidla. Pracovník autobazaru sdělil, že za stav kilometrů na tachometru neodpovídá a na slevu nepřistoupil.

Zakázka: Klient se ptá se, jaká má práva, jak situaci řešit.

Intervence:

Z hlediska práva občanského je stočený tachometr vadou předmětu koupě a kupujícímu tak vznikají práva z vadného plnění. Pokud je zjištěn rozdíl mezi ujednáním o stavu ujetých kilometrů a skutečným stavem ujetých kilometrů, kupující může požadovat slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit.

Pokud i ve smlouvě je uvedeno, že za soulad údaje na tachometru se skutečným nájezdem prodávající neodpovídá, pak podle občanského zákoníku se k takovému ujednání, které mezi stranami zakládá významnou nerovnováhu v právech a povinnostech, nepřihlíží.

Z hlediska práva trestního samotné upravení hodnoty počítadla ujetých kilometrů není trestným činem. Avšak úprava počítadla ujetých kilometrů s cílem prodat vozidlo za vyšší cenu může naplňovat znaky skutkové podstaty trestného činu podvodu.

Z hlediska práva správního je stáčení tachometrů od 1. října 2018, kdy nabyla účinnosti novela zákona č. 56/2001 Sb., o podmínkách provozu vozidel na pozemních komunikacích, považováno za přestupek. Záznam o celkové ujeté vzdálenosti na počítadle nesmí být měněn (ledaže ke změně dojde při opravě nebo výměně počítadla), jinak hrozí udělení pokuty až do výše 500.000 Kč.

Zpětná vazba: Klient konzultaci porozuměl. Dělal si poznámky. Ujasnil si svá práva, zná možnosti řešení a postupu.

Citovaný zdroj: občanský zákoník, trestní zákoník, zákon o přestupcích, zákon č. 26/2021 Sb..

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2021

2. kazuistika

Změna mobilního operátora

Výchozí situace:

Klient chce přejít k jinému mobilnímu operátorovi, čímž předčasně ukončí smlouvu uzavřenou na dva roky s dosavadním operátorem O2 CR.

Zakázka: Klient se ptá na sankce za předčasné ukončení smlouvy u dosavadního operátora. A jak má klient postupovat.

Intervence:

Přechod k novému operátorovi zařídí nový operátor na základě žádosti klienta. Klient k žádosti předloží občanský průkaz či jiný průkaz totožnosti, sdělí své telefonní číslo, a ověřovací kód, který získá u stávajícího operátora. Od okamžiku, kdy zájemce o přenos čísla kontaktuje svého vybraného nového operátora, běží lhůta jednoho pracovního dne, ve které musí přejímající operátor informovat opouštěného operátora. Během následujících dvou pracovních dnů pak musí být zajištěny všechny kroky potřebné k přenesení telefonního čísla. Smluvní vztah s opouštěným operátorem je ukončen následující pracovní den.

Služby starého operátora jsou tedy deaktivovány a služby nového operátora aktivovány zpravidla čtvrtý nebo pátý den od podání žádosti zákazníkem.

Předčasný odchod k jinému operátorovi nesmí být jakkoliv sankcionován, pokud je smlouva s dosavadním operátorem ukončena po uplynutí alespoň tří měsíců od jejího uzavření. Je-li smlouva ukončena do tří měsíců od jejího uzavření, činí pokuta za její předčasné ukončení maximálně pět procent součtu měsíčních paušálů zbývajících do konce závazku. Změna operátora tak zákazníka po uplynutí tří měsíců smluvního vztahu nebude stát nic.

Stávajícího operátora může spotřebitel do 30 dnů od ukončení smlouvy požádat o vrácení zbylého předplaceného kreditu.

Zpětná vazba: Klient konzultaci porozuměl, dověděl se, co potřeboval, ví jak postupovat.

Citovaný zdroj: zák. č. 311/2019, kterým se mění zák. č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

Občanská poradna Žďár nad Sázavou

Projekt: Spotřebitelské poradenství 2021

3. kazuistika

Reklamáce sady nádobí zakoupeného po internetu

Výchozí situace:

Klientka si zakoupila on-line na EmaHome za 3999 Kč 14-dílnou sadu hrnců a pánví Royalty Line RL-ES2014M vyrobené z hliníku, jehož vnitřní vrstva je z mramoru. Do měsíce od koupě sady nádobí se vnitřní mramorová vrstva nádobí na mnoha místech začala loupat, proto nádobí reklamovala, avšak reklamace jí byla servisním střediskem IPRICE RECARE s.r.o. ve Zlíně zamítnuta z důvodu, že nádobí měla používat nesprávným způsobem. S tímto závěrem klientka nesouhlasila, neboť nádobí používala běžným způsobem, nepoužívala žádný tvrdý ostrý předmět, který by vnitřní vrstvu nádobí poškodil. Je toho názoru, že se jedná o nekvalitní vlastnosti materiálů nádobí a o výrobní vadu nádobí.

Na internetových stránkách klientka našla recenze na zboží Royalty Line, kde jiní zákazníci psali např. "Po půl roce mramorový povrch dole". Nebo "Kvalita zboží a následné řešení reklamace, která byla vyhodnocena jako poškození mechanické, ale dřevěná měchačka je snad běžné nářadí na vaření. Hodně peněz za málo muziky."

Klientka znovu zaslala reklamaci na EmaHome s odkazem na recenze o nekvalitní sadě nádobí Royalty Line a pochybný způsob vyřizování reklamací servisním střediskem IPRICE RECARE ve Zlíně. Reklamaci opět nebylo vyhověno. Toto servisní středisko IPRICE RECARE je součástí internetového obchodu EmaHome.

Klientka chtěla nechat tento případ posoudit znaleckým posudkem, zda se u nádobí jedná o nekvalitní materiál a o výrobní vadu. Oslovila několik soudních znalců, avšak někteří z nich odpověděli, že z časových důvodů posudek neprovedou, ostatní znalci neodpověděli vůbec.

Klientka oslovila také Českou obchodní inspekci, ta však bez znaleckého posudku na kvalitu sady nádobí nijak nepomůže

Zakázka: Klientka se ptá, jak má dále postupovat, aby reklamace byla uznána a ona mohla od smlouvy odstoupit.

Intervence:

Pokud klientka původní první reklamaci podávala do 6 měsíců od převzetí zboží, má se za to, že reklamovaná věc je vadná, a opak musí prokazovat prodejce podle § 2161 odst. 2 občanského zákoníku. To znamená, že pokud by klientka žalovala u soudu prodejce, je to právě prodejce, na kom leží důkazní břemeno a musí prokázat, že věc vadná není, jinak soudní spor vyhraje klientka. Klientce bylo doporučeno zaslat prodejci předžalobní výzvu a následně případně podat žalobu. Pokud chce mít klientka větší jistotu, že by soudní spor vyhrála, není jiné cesty než si obstarat vlastní znalecký posudek. Jestli někteří znalci nereagují, musí je bohužel kontaktovat opakovaně.

Poradkyně pomohla klientce sepsat předžalobní výzvu, od níž se očekává, že prodejce bude s klientkou komunikovat a snažit se případ vyřešit mimosoudně k její spokojenosti.

Zpětná vazba: Klientka se v případě zorientovala po právní stránce. Dopusud prodejce na předžalobní výzvu nereagoval. Klientka ještě zváží, zda by šla do soudního sporu či ještě osloví soudní znalce.

Citovaný zdroj: občanský zákoník