

Kazuistika č. 1

Pan Tomáš pracuje na živnostenský list z domova a ke své práci potřebuje především počítač s připojením k internetu. Jelikož mu však staré PC pomalu dosluhovalo, na jaře letošního roku si tedy pořídil nové. Dlouho si však jeho vylepšených funkcí neužíval, během tří měsíců se objevila první porucha. Odvezl proto počítač prodejci s tím, že řádně uplatní reklamaci v záruční lhůtě. V prodejně mu vystavili potvrzení o převzetí reklamace a sdělili, ať se zkusí přijít zeptat za dva týdny. Když však po této lhůtě opět do obchodu přišel, prodejce mu řekl, že počítač museli odeslat výrobci, jelikož u nich závadu opravit nemohou.

V této situaci navštívil pan Tomáš Občanskou poradnu Karviná, aby se informoval, jaká jsou v tomto směru jeho práva a co může dělat, jestliže mu za měsíc od uplatnění reklamace počítač nevrátí. Zdůraznil, že současný stav mu značně komplikuje výkon jeho povolání.

Poradkyně mu tedy poskytla informace z **Informační databáze č. 12 – Ochrana spotřebitele**:

„Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně opravy musí být vyřízená bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (není-li dohodnuta delší lhůta). Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu (tj. sám si určí, zda chce věc vyměnit nebo vrátit peníze). Tyto podmínky platí i v případě reklamace u určené servisní opravny.

Při uplatnění reklamace je třeba si vyžádat, aby prodávající vyhotovil reklamační protokol, ve kterém uvede datum reklamce, označení výrobku a vytýkané vady, zároveň kupující uvede, zda požaduje opravu či výměnu věci v případě vady odstranitelné a vrácení peněz nebo výměnu věci v případě vady neodstranitelné. Tento doklad je důležitý mimo jiné pro případ dokazování, že již uběhla 30ti denní lhůta pro vyřízení reklamace, čímž se mění postavení kupujícího v jeho prospěch (možnost výměny nebo vrácení peněz).“

Tyto informace pak ještě doplnila a podložila citací **§ 19 Zákona č 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele** a **§ 622 a 627 Zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku**.

Pan Tomáš by měl tedy ještě vyčkat. V případě, že by však jeho reklamace nebyla vyřízena do jednoho měsíce (resp. 30 dnů), jak se obává, má právo žádat po prodejci vrácení peněz nebo výměnu zboží. Pokud neuspěje u prodejce, může se svého nároku domáhat soudní cestou.

Kazuistika č. 2

Paní Věra žije téměř 50 let na jednom z nejstarších karvinských sídlišť. Vzhledem k tomu, že na domě nebyla po celou dobu od výstavby provedena žádná rekonstrukce, rozhodla se pořídit si na své vlastní náklady alespoň plastová okna a svůj byt tak zútulnit a zároveň trošku tepelně izolovat. Na podzim roku 2009 tak oslovila menší firmu, se kterou uzavřela původně ústní smlouvu o díle s tím, že písemná bude dodána v den montáže. Nestalo se však, smlouvy a záručního listu se dočkala teprve po několika urgencích v lednu 2010. Montáž je navíc provedena neodborně, okna netěsní, což především při tehdejších mrazivém počasí citelně vnímala.

Uživatelka dále sdělila, že s firmou není žádná řeč, telefonicky se pokoušela několikrát uplatnit reklamaci, pracovníci však nejsou ochotni ani osobně přijít a okna se pokusit dodatečně seřídit. Z tohoto důvodu zatím neuhradila finanční odměnu za provedenou práci, resp. doplatek k předem vyplacené záloze. Jedná se o cca 9.000 Kč. Nyní ji písemně kontaktoval právník firmy s požadavkem na uhrazení dlužné částky. Paní Věra neví, jak má situaci dále řešit. Nechce platit za špatně odvedenou práci, na druhou stranu se však obává, aby se nedostala do problémů kvůli nezaplacení pohledávky.

Dle § 631 až 643 **Zákona č. 40/1964 Sb., občanského zákoníku** je uživatelka povinna za provedenou práci zaplatit dohodnutou cenu. Vady provedené práce a taktéž vady na okně může uplatnit v rámci reklamace, a to písemnou formou. Zhotovitel má pak 30ti denní lhůtu pro její vyřízení. Po uplynutí této lhůty se na každou vadu hledí jako na neodstranitelnou a zákazník má právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz. Pokud peníze vráceny nebudou a případně nebude reklamace uznána, může si na provedenou práci nechat vypracovat znalecký posudek. Jestliže ten vyzní v její prospěch, lze se domáhat nároku podáním žaloby k soudu.

Uživatelka byla rovněž upozorněna, že pokud za provedenou práci a okna nezaplatí, bude se zhotovitel pravděpodobně domáhat svého nároku soudní cestou. V takovém případě se platba za provedenou práci a okno může navýšit o náklady soudního řízení (tj. náklady právního zastoupení žalobce, poplatek z podané žaloby apod.).

Paní Věra tedy odcházela z poradny rozhodnutá dlužnou částku raději co nejdříve doplatit, a poté odeslat doporučeně s dodejkou reklamaci na adresu firmy. Dle jejího názoru by měla být oprávněná.

Kazuistika č. 3

Čerstvý důchodce, pan Josef, kontaktoval Občanskou poradnu Karviná po jedné besedě pro místní kluby seniorů. Dle svých slov si stále ještě zvyká na množství volného času, který má po svém nedávném odchodu do penze, a snaží si jej krátit jak se jen dá. Naučil se ovládat počítač, nechal si domů zapojit internet a posléze ho napadlo, že by si domů zakoupil nějaký posilovací přístroj. Samozřejmě ne proto, aby se z něj stal nějaký svalovec, jak se sám s nadsázkou vyjádřil, ale aby se udržel v kondici (vždyť celý život fyzicky pracoval) a nemusel přitom docházet do fitcenter, kde by si stejně mezi mladíky připadal trapně.

Na internetu si prostudoval recenze několika zařízení, přečetl diskuze uživatelů a nakonec se rozhodl pro cenově dostupný a zároveň poměrně propracovaný přístroj. A rovnou si ho v jednom z četných e-shopů objednal. Po půl roce používání posilovacího stroje se však objevilo poškození na jedné z jeho součástí. Pan Josef nyní neví, jak má „na dálku“ uplatnit reklamaci.

Poradce, který konzultaci vedl, uživateli sdělil, že i v případě nákupu zboží na internetu má zákazník stejná práva jako v běžném obchodě. Pan Josef má tedy možnost zjistit si na stránkách e-shopu kontaktní údaje prodejce, poté jej telefonicky či e-mailem oslovit a pokusit se domluvit na způsobu vyřešení reklamace. V případě, že by prodejce nebyl přístupný k dohodě, může zaslat reklamaci do sídla firmy písemně jako doporučený dopis. Prodejce pak bude povinen reklamaci vyřídit do měsíce. Pokud se tak nestane, může uživatel dostoupit od kupní smlouvy a požadovat zpět své peníze.

Pan Josef na závěr poradenského rozhovoru uvedl, že se tedy pokusí nejdříve oslovit prodejce „po dobrém“. S humorem prohlásil, že je to pro něj další výzva. Alespoň se zase nějaký čas nebude nudit...