

Kazuistika č. 1

Žena, 26 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

Shoda s kupní smlouvou, jakost, odstoupení od smlouvy, výměna věci, oprava věci

Výchozí situace:

Uživatelka služby uvedla, že si s manželem objednali v kamenném obchodě kočárek, který byl v ten termín za akční cenu. Sdělila, že barvy kočárku si vybrali podle vzorníku, který jim předložila prodavačka. Za zhotovení kočárku na objednávku zaplatili zálohu ve výši 1.000,- Kč. Uživatelka služby uvedla, že po týdnu jim z prodejny volali, že kočárek je již na prodejně a mohou si s manželem pro něj přijet. Když uživatelka s manželem na prodejnu přijeli, zjistili, že kočárek má jinou barvu, než kterou si objednali. Dohodli se proto v obchodě, že majitel obchodu objedná jiný (resp. uživatelka uvedla, že prodavačka volala majiteli obchodu a sdělila mu, že kočárek má „trošičku“ jinou barvu a na to jí majitel obchodu sdělil, že objedná ještě jeden, ale že uvidí jestli přijde jiný). Uživatelka služby sdělila, že se obává, že zašlou kočárek, který stejně nebude odpovídat barvě, kterou si objednali, když majitel firmy kočárek přivezený na prodejnu ani neviděl.

Osobní cíl:

- Uživatelka s manželem chtějí pouze kočárek v barvě, kterou si objednali podle vzorníku anebo chtějí vrátit zaplacenou zálohu, jestliže by došel opět kočárek v jiné barvě.

Zakázka:

- Uživatelka služby se dotázala, jak mohou s manželem postupovat, jestliže na prodejnu dojde kočárek opět v jiné barvě, než kterou si objednali.
- Uživatelka služby se dotázala, zda jim musí na prodejně vrátit 1.000,- Kč zálohu, pokud by si kočárek nebrali.

Poskytnuté informace – intervence poradce:

Občanský zákoník - Shoda s kupní smlouvou

§ 616 [komentář]

- (1) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.4)
- (2) Nestanoví-li tento zákon jinak, shodou s kupní smlouvou podle odstavce 1 se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti. Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena.
- (3) V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil.
- (4) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Kniha – Jak úspěšně reklamovat, Grada, str. 21

Pojem „shoda s kupní smlouvou“ je obsahově vymezen v § 616 odst. 2 ObčZ. Jakost prodávané věci může být charakterizována její funkčností, vzhledem (barva, tvar ...), nezávadností (bezpečnost, šetrnost k životnímu prostředí), spolehlivostí, způsobem ovládnutí, údržby, a to zpravidla v závislosti na požadavcích spotřebitele (jde o míru neplnění jeho očekávání).

Kniha – Jak úspěšně reklamovat, Grada, str. 24

V návaznosti na toto rozlišení se odvíjejí práva kupujícího. Dle § 616 odst. 3 ObčZ není-li věc při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, má kupující právo, aby prodávající věc bezplatně a bez zbytečného odkladu uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to dle požadavku kupujícího buď výměnou věci (za tutéž věc bezvadnou, nikoliv za obdobné zboží v též ceně! Nebo její opravou. Výměnu věci může kupující požadovat bez ohledu na to, zda jde o vadu neodstranitelnou či nikoliv.

Není-li takový postup možný (např. vada je neodstranitelná, stejný výrobek prodávající již nemá k dispozici), může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny nebo od smlouvy odstoupit. I v tomto případě závisí volba práva na kupujícím. Uplatňovat uvedená práva však prodávající nemůže tehdy, pokud před převzetím věci o rozporu s kupní smlouvou věděl nebo tento rozpor sám způsobil.

Kupující, jehož postavení je v tomto případě (v porovnání se záruční odpovědností) výrazně posíleno, je tak povinen během tohoto období pouze prokazovat, že se na věci vyskytla vada, a je na prodávajícím, aby případně dokázal, že za vadu neodpovídá. Prodávající se nemůže zprostit své odpovědnosti ani tvrzením, že vadnost věci byla způsobena jejím výrobcem, přepravcem, skladováním apod. Vztah mezi prodávajícím a výrobcem (dovozcem) se práv kupujícího z odpovědnosti nedotýká, nezávisí na tom, zda prodávající dosáhne svého nároku z vad vůči svému výrobcovi nebo dovozci.

- Uživatelce služby byl přečten a poskytnut výše uvedený paragraf a výše uvedené výňatky z knihy Jak úspěšně reklamovat. Uživatelce služby bylo sděleno, že jestliže při převzetí kočárku nebyla barva ve shodě s kupní smlouvou, příp. objednávkou, zákon umožňuje několik postupů – kupující má v takovém případě možnost žádat výměnu anebo opravu věci, popř. může žádat přiměřenou slevu z ceny anebo od smlouvy odstoupit. Odstoupení od smlouvy znamená, že smlouva se od počátku ruší, prodávající by tedy měl vrátit uživateli a jejímu manželovi poskytnutou zálohu.

Možnosti řešení:

- Uživatelka s manželem mají možnost, jestliže by i druhý kočárek nebyl v barvě, kterou si objednali, v takovém případě možnost žádat výměnu anebo opravu věci, popř. může žádat přiměřenou slevu z ceny anebo od smlouvy odstoupit.

Zvolené řešení:

- Uživatelka služby sdělila, že by případně odstoupili od smlouvy a nechali si vyplatit zálohu.

Zdroje informací:

Občanský zákoník

Kniha – Jak úspěšně reklamovat, Grada

Kazuistika č. 2

Žena, 45 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

Uživatelka uvedla, že přišla ve věci své maminky, která se bez jejího vědomí zúčastnila 20. listopadu 2010 nějakého zimního zájezdu, kde si zakoupila dvě deky z ovčí vlny, za které na místě zaplatila částku 3.500,- a sjednala si dále ve věci úvěr k celkovému doplacení, v měsíčních splátkách ve výši 1.000,- Kč. Celková cena dek měla činit 35.000,- Kč. Uživatelka uvedla, že doma si maminka nákup rozmyslela a řekla o situaci uživateli. Uživatelka uvedla, že věc je o to komplikovanější, že její maminka má pouze smlouvu, ale podmínky této smlouvy pravděpodobně ztratila. Uživatelka předložila poradkyni smlouvu k nahlédnutí.

Uživatelka uvedla, že deky měly být její mamince zaslány na její adresu, k čemuž zatím nedošlo. Uživatelka uvedla, že slyšela, že je možné odstoupit od smlouvy bez udání důvodu do 14-ti dnů od sepsání smlouvy. Uživatelka uvedla, že 14 dní v jejich případě již uplynulo, ale ona se o uzavření smlouvy dozvěděla až po jejich uplynutí, a proto nemohla zakročit dříve. Uživatelka uvedla, že neví, zda neexistuje ještě nějaký způsob, jak od smlouvy odstoupit.

Osobní cíl:

- Uživatelka uvedla, že její maminka chce odstoupit od smlouvy.

Zakázka:

- Uživatelka se dotázala, zda platí, že se musí od smlouvy odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření.
- Uživatelka se dotázala, zda je možnost ještě nějak odstoupit od smlouvy, i když již uplynulo 14 dnů od jejího uzavření.
- Uživatelka se dotázala, zda bude mít její maminka při odstoupení nárok na vrácení dosud uhrazených peněz.
- Uživatelka se dotázala, jak by měl vypadat dopis pro společnost (co by měl obsahovat).

Poskytnuté informace – intervence poradce:

Občanský zákoník - § 57

- (1) Byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 14 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodů a bez jakékoliv sankce do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky. Dodavatel je zároveň povinen vrátit spotřebiteli zaplacené finanční částky do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.
- (2) Dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby.
- (3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.

- Uživateli byl i v tištěné podobě poskytnut **§ 57 Občanského zákoníku**. Uživatelka byla informována, že zákon skutečně upravuje možnost odstoupit od spotřebitelské smlouvy do 14 dnů od jejího uzavření. Uživateli bylo sděleno, že pokud nedošlo dosud k dodání zboží, je možné bez uvedení důvodu a bez jakékoli sankce odstoupit do jednoho měsíce od uzavření smlouvy. Tyto lhůty však platí tehdy, pokud si spotřebitel nesjednal návštěvu dodavatele výhradně za účelem objednávky. Uživatelka byla informována, že vzhledem k tomu, že její maminka některé dokumenty ztratila, nelze říci, zda nepodepsala i nějaký dokument s odkazem na to, že si výslovně sjednala kontakt s dodavatelem za účelem objednávky.

- Uživatelka byla informována, že při odstoupení od smlouvy má spotřebitel nárok na vrácení zaplacených úhrad, a to do 30 dnů od odstoupení od smlouvy.
- Uživatelka byla informována, že v dopise by měla být označena společnost a její sídlo (vyplývá ze smlouvy), jméno a bydliště, případně datum narození spotřebitele. Mělo by být v dopise uvedeno, o co se jedná – tedy, že spotřebitel odstupuje od smlouvy. Zákonná úprava uvádí, že je možné odstoupit bez uvedení důvodu, ale je možné se odkázat na daný paragraf 57 Občanského zákoníku s tím, že zatím nedošlo k dodání zboží. Dopis je třeba datovat a vlastnoručně nechat podepsat maminkou uživatelky.
- Uživatelce byl poskytnut kontakt na **Českou obchodní inspekci, Provozní 1, Ostrava – Třebovice, 596 964 675.**

Možnosti řešení:

- Uživatelčina maminka může kontaktovat společnost písemně doporučeně s dodejkou s vyjádřením, že odstupuje od smlouvy s odkazem na § 57 Občanského zákoníku a počkat, jak se společnost vyjádří.
- Uživatelčina maminka si může, pokud by se společnost odkazovala na nějaký dokument potvrzující, že si maminka sjednala návštěvu dodavatele za účelem objednávky, vyžádat kopii tohoto podepsaného dokumentu.
- Uživatelčina maminka se může, pokud by měla problém s odstoupením od smlouvy, obrátit na Českou obchodní inspekci.

Zvolené řešení:

- Uživatelka uvedla, že s maminkou hned zítra sepíše a zašle společnosti dopis s vyjádřením, že odstupuje od smlouvy.

Zdroje informací:

Občanský zákoník

Místní databáze poradny – kontakty

Kazuistika č. 3

muž, 30 let, návštěva v Občanské poradně

Klíčová slova:

Reklamacce, lhůty

Výchozí situace:

Uživatel uvedl, že dal k reklamaci notebook již podruhé pro stejnou vadu. Sdělil, že se jednalo o notebook objednaný přes internet, ale prodejna se nachází v Ostravě. Uživatel uvedl, že od té doby, co notebook předal na prodejnu k reklamaci již uběhly dva měsíce a reklamacce stále nebyla vyřízena. Uživatel uvedl, že prodejce se mu ozval e-mailovou cestou pouze s vyjádřením, že notebook byl přijat k reklamaci a bude provedena oprava. Tento e-mail mu byl dle jeho slov zaslán zhruba před měsícem. Uživatel uvedl, že v e-mailu od prodávajícího bylo uvedeno datum uplatnění reklamacce 18. 10. 2010. Uživatel uvedl, že prodejce na jeho e-mailly nereaguje. Uživatel sdělil, že se mu jednání prodejce nelíbí. Uživatel uvedl, že si myslí, že reklamacce už by měla být vyřízena.

Osobní cíl:

- Uživatel chce, aby dostal zpět opravený notebook.

Zakázka:

- Uživatel se dotázal, na co má nárok, když již notebook má v reklamaci podruhé.
- Uživatel se dotázal, jak dlouho může trvat vyřízení reklamacce.
- Uživatel se dotázal, co může dělat, pokud reklamacce vyřízena nebude.

Poskytnuté informace – intervence poradce:

- Uživateli byly přečteny informace z **ID 12 – Ochrana spotřebitele:**

7.5. Odstranitelné vady

Za odstranitelné vady se považují takové vady, po jejichž odstranění lze výrobek opět používat jako výrobek bezvadný a jsou zachovány jeho původní vlastnosti (tj. nesmí se nijak změnit jeho vzhled, hmotnost atd., pokud s tím zákazník nevyjádří souhlas). Zákazník má právo (v záruční době), aby odstranitelné vady byly řádně (= odborně), včas a bezplatně odstraněny.

“**Včas**” znamená bez zbytečného odkladu, nejdéle ovšem do 30 dnů od uplatnění reklamacce. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou (viz níže). “**Bezplatně**” znamená, že prodávající (popř. záruční opravna) nemá právo požadovat zaplacení práce, náhradních dílů, dopravy, cesty servisního technika atd.

Není-li to vzhledem k povaze věci neúměrné, může při reklamaci kupující místo opravy požadovat výměnu věci, popř. příslušné součásti (nelze např. žádat výměnu kabátu, pokud se utrhlo poutko, ale běžně je možné žádat výměnu).

7.6. Neodstranitelné vady

Neodstranitelné vady, které brání řádnému užívání věci, jsou takové vady, které brání použití výrobku stejně jako výrobku bezvadného, nenávratně mění jeho vlastnosti a nelze je odstranit. Jako neodstranitelné se posuzují i ty odstranitelné vady, kdy se stejná vada vyskytuje opakovaně po předchozích nejméně dvou opravách (případně různá vada po předchozích nejméně třech opravách) a brání tak řádnému užívání věci. Do této kategorie spadají i případy současného výskytu většího počtu odstranitelných vad (v praxi se za větší počet považují tři vady a víc - dle rozhodnutí *R22/83, Sbírka soudních rozhodnutí a stanovisek vydávaná Nejvyšším soudem*).

Ve všech těchto případech má kupující **právo na výměnu** věci nebo na odstoupení od kupní smlouvy, tj. **vrácení peněz**. Která z uvedených dvou variant bude využita, rozhoduje kupující.

Pokud prodávající nemá možnost poskytnout výměnou za vadný výrobek jiný (nemá daný typ výrobku k dispozici), právo kupujícího na výměnu věci pro nemožnost plnění zaniká. Jedinou možností je odstoupení od smlouvy a vrácení peněz.

Jde-li o jiné neodstranitelné vady, tj. takové, které nebrání používání věci k jejímu účelu, má kupující právo na přiměřenou slevu ze zaplacené ceny.

Při uplatnění reklamace je třeba si vyžádat, aby prodávající vyhotovil **reklamační protokol**, ve kterém uvede datum reklamace, 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 30-ti denní lhůta pro vyřízení reklamace, čímž se mění postavení kupujícího v jeho prospěch (možnost výměny nebo vrácení peněz).

- Uživatel byl informován, že ze zákona je vada, která je opravena podruhé chápána stále jako odstranitelná. Uživatel byl informován, že za neodstranitelnou vadu (tedy takovou, kdy lze pro ni odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz) se považuje taková situace, kdy vada brání použití výrobku a nelze ji odstranit a nebo se stejná vada opakuje po předchozích nejméně dvou opravách.
- Uživatel byl informován, že však platí, že odstranitelná vada musí být odstraněna včas, bez zbytečného odkladu, nejdéle ovšem do 30 dnů od uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodli jinak. Po uplynutí této lhůty má kupující stejná práva, jako kdyby se jednalo o vadu neodstranitelnou. To znamená, že má právo na výměnu věci nebo na odstoupení od kupní smlouvy. O tom, jakým způsobem se reklamace vyřídí, rozhoduje spotřebitel.
- Uživatel byl informován, že při uplatnění reklamace je třeba vyžádat si reklamační protokol, ve kterém má být uvedeno datum reklamace, 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.
- Uživateli byl předán **kontakt na Českou obchodní inspekci, Provozní 1, Ostrava – Třebovice**, tel. 596 964 675

Možnosti řešení:

- Uživatel může kontaktovat prodávajícího osobně, informovat se na to, zda je notebook opraven či požadovat odstoupení od smlouvy případně výměnu zboží s odkazem na to, že již uběhla 30 denní lhůta pro vyřízení reklamace.
- Uživatel může, pokud nebude vyhověno jeho žádosti, obrátit se na Českou obchodní inspekci s odůvodněním, že reklamace nebyla vyřízena do 30 dnů.

Zdroje informací:

ID 12. Ochrana spotřebitele
Občanský zákoník
Místní databáze poradny - kontakty