

## Kazuistika č. 1 z oblasti ochrany spotřebitele

### Situace klienta

Na občanskou poradnu se obrátil klient s následujícím popisem situace. Zakoupil si sedací soupravu. V záruční době ji reklamoval. Za týden vyprší lhůta pro vyřízení reklamace. Reklamací uplatnil v zár. době a to zaslaným emailem prodejci a emailem mu bylo zasláno vyjádření prodávajícího o přijetí reklamace. Do dnešního dne si ale pro sedací soupravu nikdo od prodávajícího nepřijel. Společně se snažili domluvit termín vyzvednutí, ale po dvou neúspěšných pokusech ze strany klienta i prodávajícího k předání reklamovaného zboží nedošlo. Klient se dotazuje, jestli lhůta 30 dnů je pro vyřízení nebo vyjádření k reklamaci a spíše, pokud se nikdo do konce lhůty pro vyřízení reklamace neozve, bude chtít odstoupit od smlouvy a vrátit peníze.

### Intervence

Klient uplatnil reklamací. Dle níže citovaného ustanovení zákona je 30 denní lhůta pro vyřízení. Pakliže není v této lhůtě k dispozici vyřízení, klient může od smlouvy odstoupit dle násl. § 19 Zákona o ochraně spotřebitele:

*„Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamacе včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.“*

Na toto citované ustanovení dále navazuje ustanovení Občanského zákoníku § 622 a souvisejících:

*„(2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.“*

Ačkoliv klient uzavřel kupní smlouvu pouze ústně a vlastně úkonem koupě zboží, odstoupení od smlouvy je nutno podat písemně. Zároveň je důležité, aby v tomto odstoupení bylo zmíněno, že si klient nárokuje vrácení finančních prostředků a uvedl rovněž lhůtu pro vrácení zaplacených peněz. Odstoupení od smlouvy dle § 48 Občanského zákoníku znamená, že se smlouva od počátku ruší, není-li účastníky dohodnuto jinak a účastníci jsou povinni se vzájemně vypořádat. Ze strany klienta musí dojít k vrácení zboží, ze strany prodávajícího k vrácení peněz. Z pohledu klienta by bylo dobré informovat se na reklamační řád prodávajícího, který by měl upravovat, jakým způsobem by vrácení zboží mělo řádně proběhnout, aby nevznikaly případné spory. Vrácení peněz totiž nemusí proběhnout okamžitě dle charakteru zboží, ale rovněž také v nějaké vymezené lhůtě. Nebudou-li vráceny klientovi peníze, avšak on již vrátil zboží, ve stanovené lhůtě, mohl by se klient domáhat vrácení peněz

žalobou na vydání bezdůvodného obohacení po prodejci u příslušného soudu. Klientovi sděleny výše uvedené informace.

## Vývoj

Klient se následně po uplynutí několika dnů obrátil na občanskou poradnu opět. A to po návštěvě opraváře a doručení vyjádření spol. KIKA o ukončení reklamace.

## Situace klienta

Na OP se obrátil klient podruhé a to osobně a násl. emailem pro doplnění odpovědi s následujícím.

1.4. si zakoupil u spol. Kika sedačku. Tu mu přivezli a on si ji sestavil. 5.4. emailem informoval reklamací prodávajícího, že má zboží vady. Reklamaci prodávající emailem přijal. Pak následovala tel. kontaktování za účelem sjednání návštěvy technika. Po neúspěšných termínech byla návštěva naplánována na 6.5. technik opravu prováděl neodborně, klient mu sdělil, ať zboží dál neopravuje, protože vada byla ještě větší. Nicméně technik do jakéhosi „potvrzení“ - špatná čeština, neuvedeno, že se jedná o potvrzení o opravě v rámci reklamace, neuvedeny další potřebné údaje dle zákona, uvedl, že se jedná o vadu modleové řady, zboží že je neopravené a klient chce navrátit peníze. Po tomto přišlo od spol. KIKa ze zákaz. oddělení klientovi vyzornění ze dne 17.5. o ukončení reklamace z důvodu zabránění opravy zboží klientem. Klient se doptává, co může dělat. Jak má odstoupit, může-li od kupní smlouvy?

## Intervence

Klient předložil poradci k nahlédnutí kupní smlouvu, dodací list, smluvní podmínky, potvrzení o provedené opravě i emailovou korespondenci a vyzornění prodávajícího.

Na uvedený problém se vztahují zejména ust. par. 19 Zákona o ochraně spotřebitele a přísl. ustanovení ObčZ § 622 a souvis.:

### § 19

*(1) S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba, (13) je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.*

*(2) V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.*

*(3) Proávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit.*

*(4) Při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím podle § 13 písemnou formou poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.*

### § 622

*(1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúněrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.*

*(2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat.*

(3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.

§ 625

*Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Podnikatel určený k opravě je povinen opravu provést ve lhůtě dohodnuté při prodeji věci mezi prodávajícím a kupujícím.*

S ohledem na výše uvedené je nutné považovat za datum vyřízení reklamace teprve doručení písemného vyrozumění. To nastalo po zákonem stanovené lhůtě a to i v případě odeslání. Klient tedy může uplatňovat odstoupení od smlouvy – písemně zaslat prodávajícímu a dohodnout podmínky převzetí a vrácení peněz. V tvrzení prodávajícího ve vyrozumění a v potvrzení technikem je zjevný rozpor, zatímco prodávající tvrdí, že jde o vadu odstarnitelnou a klient opravu nechtěl, technik uvádí, že se jedná o vadu modelové řady sedačky. Dále dokument vydaný technikem nelze považovat za potvrzení se všemi náležitostmi, které předepisuje zákon o ochraně spotř. v §19.

## Vývoj

Klient se ještě následně doptává emailem.

*Dobrý den. Zasílám Vám text dopisu jak jsme se domluvili a byl bych Vám vděčen za případný návrh úpravy jeho znění pokud bude potřeba. Ještě jsem našel v zák. na ochr. sp. jak jste mi dal, v § 19 odst.1 citaci: s výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba /13/.....Má to pro můj případ nějaký význam? Děkuji.*

## Intervence – emailová zpráva od poradce zaslaná klientovi

Dobrý den,

k citovanému odstavci ze Zákona o ochraně spotřebitele mohu uvést následující. Poznámka pod čarou v uvedeném § 19 č. 13 odkazuje na ustanovení Občanského zákoníku § 625, cit.:

*Práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy. Podnikatel určený k opravě je povinen opravu provést ve lhůtě dohodnuté při prodeji věci mezi prodávajícím a kupujícím.*

Nejsem si jistý, jestli to je právě Váš případ, ale spíše se přikláním k tvrzení, že nikoliv. Reklamací jste uplatnil u prodávajícího a prodávající Vás také o vyřízení reklamace vyrozuměně. Papír opraváře, který byl u Vás na návštěvě nepovažuji jako potvrzení o vyřízení reklamace ve smyslu § 19 Zákona o ochraně spotřebitele ( zvýrazněno podtržením), cit.:

*S výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba,<sup>13)</sup> je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Prodávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení*

opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Tato povinnost se vztahuje i na jiné osoby určené k provedení opravy.

## **Vývoj**

Klient připravil písemné odstoupení od smlouvy a přinesl je do Občanské poradny k nahlédnutí. Poradce se k písemnosti vyjádřil. Klient bude zasílat písemné odstoupení do spol. Kika.

## **Kazuistika č. 2 z oblasti ochrany spotřebitele**

### **Situace klienta**

Na OP se telefonicky obrátila klientka s následujícím popisem situace a dotazem. Zakoupila si přes internetový obchod boty. Do cca 1 - 2 měsíců se jí prodřela vnitřní pata obuvi z vnitřní strany. Uplatnila reklamaci již jednou. Nyní podruhé, ale v obou případech byla reklamace vyřízena záporně. odůvodněním neuznané reklamace bylo nesprávné nošení obuvi. Nyní jsou boty připraveny k vyzvednutí (až v Přelouči), kde je sídlo obchodníka. Klientka byla seznámena, že pokud bude chtít, aby jí boty byly zaslány, bude hradit poštovné.

Dotazuje se, co má dělat dál s neuznanou reklamací a jestli musí ona náklady za posláním obuvi zpět hradit. pro úplnost uvádí, že maloobchodní cena bot byla kolem 6 tisíc korun. Dále uvádí k celému průběhu reklamace, že teprve ona musela prodejce kontaktovat, učinila tak až po uplynutí 30 denní lhůty pro vyřízení reklamace, protože prodejce ji sám nekontaktoval.

### **Intervence**

Pro posouzení celého dotazu je nutné posoudit: 1. Oprávněnost celé reklamace, 2. dodržení lhůty pro vyřízení reklamace ze strany prodávajícího a za 3. povinnost hradit náklady na vyřízení reklamace.

V prvním případě je nutno zvážit, zda-li je celá reklamace ze strany klientky oprávněná. Podle Občanského zákoníku platí, že, cit. § 619: „(2) Záruka se nevztahuje na opotřebované věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána.“ Toto byl s největší pravděpodobností argument prodávajícího, aby neuznal reklamaci. Klientka by si v tomto případě, pokud trvá na tom, že boty byly užívány v souladu s instrukcemi prodávajícího nebo výrobce a v souladu s účelem

požívání obuvi, měla sehnat odborný posudek a ten pokud by vyzněl v její prospěch uplatnit opět u prodávajícího nebo lépe u soudu. A to následně včetně všech souvisejících nákladů. V souvislosti s bodem 2., tedy s dodržením zákonné lhůty pro vyřízení reklamace a podle informací od klientky nesplnil prodávající svou povinnost, jakou mu ukládá zákon o ochraně spotřebitele. § 19 tohoto zákona ve světle výkladu nálezu Ústavního soudu sp. zn. III.ÚS 2983/08, ze dne 10.11.2009 je třeba vykládat, cit.: *„Je totiž toho názoru, že ustanovení § 19 zákona č. 634/1992 Sb., v jehož odstavci 1 je stanovena povinnost prodávajícího vydat spotřebiteli potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace, je třeba vykládat extenzivním způsobem ve prospěch spotřebitele, a to s ohledem na účel zákona, jímž je právě ochrana spotřebitele jako "slabší strany" právního vztahu založeného spotřebitelskou smlouvou, a dovodit tak, že takto zákonem stanovená povinnost zahrnuje resp. předpokládá i podání informace o vyřízení reklamace prodejcem. Navíc možno poukázat i na ustanovení § 13 cit. zákona, v němž je stanovena povinnost prodávajícího řádně informovat spotřebitele o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (ve smyslu ustanovení § 622 občanského zákoníku je odstoupení od smlouvy právem z odpovědnosti za vady), jehož extenzivním výkladem by eventuelně bylo možno dovodit, že prodávající je povinen v rámci uvedené obecné informační povinnosti spotřebitele alespoň upozornit na to, že se musí sám o výsledek vyřízení reklamace zajímat s tím, že v případě, že tak neučiní, musí snášet důsledky, které pro něj z jeho nečinnosti v tomto směru vyplynou. Pokud takovou informaci prodávající spotřebiteli nepodá, nemůže následná nečinnost spotřebitele v takovém případě být přičítána k jeho tíži.*

Pokud ne, mohl by klientka od smlouvy odstoupit dle § 622 Občanského zákoníku a požadovat vrácení peněz

Co se týče nákladů, tedy poštovního hrazeného klientkou v případě neuznané reklamace, vycházíme z přísl. ustanovení Občanského zákoníku § 598: *„Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.“*

Z výše uvedeného vyplývá, že povinnost uhradit náklady má kupující. Pokud s tím nesouhlasí, může se klientka obrátit na soud.

## **Vývoj**

Klientce byly podány uvedené informace. Možnost opatření si znaleckého posudku, odstoupení od smlouvy, vymáhání svých nároků soudní cestou v případě sporu

s prodávajícím. Klientka se následně neozvala. Dané možnosti zváží s ohledem na cenu obuvi a další možné náklady, které by jí případně mohly vzniknout do doby ukončení sporu soudem.

## **Kasuistika č. 3 z oblasti ochrany spotřebitele**

### **Situace klienta**

Do poradny přichází starší pán: před pár dny podepsal kupní smlouvu na hrnce Zepter. Hrnce ještě doma nemá a rozmyslel si to, tak by chtěl od smlouvy odstoupit. Přichází se zeptat, jaká z toho pro něj můžou vyplynout rizika, když to udělá. Odstoupení už má sepsané, teď se s ním chystá na provozovnu.

### **Intervence**

Ve skutečnosti pán nemá právo jen tak odstoupit od smlouvy, pokud nebudou splněny uvedené v občanském zákoníku. Mohl by pouze pokud:

- by smlouvu uzavřel mimo provozovnu podnikatele
- by mu dodavatel nedodal zboží ve smluvně určené lhůtě
- by zboží nebylo v souladu se smlouvou
- by smlouvu podepsal pod nátlakem nebo v tísní

Smlouvu uzavřel na pobočce podnikatele. „Vylákán“ tam byl sice pod záminkou, že si tam má jít vyzvednout výhru na základě nějakého vyplněného dotazníku. To by sice možná mohlo být vyhodnoceno jako nekalá obchodní praktika – i v takovém případě by to ovšem bylo pouze na stížnost na ČOI a pána by to povinnosti plnění ze smlouvy nezbavovalo.

U druhé možnosti narážíme na to, že pán neví, jaká je lhůta k dodání – smlouvu vůbec nemá. Neví tedy ani, není-li tam nějaká další možnost zrušení – třeba s nějakým postihem (např. propadnutí zálohy).

Tím pádem třetí možnost nemůžeme ověřit už vůbec.

Čtvrtou možnost pán popírá.

Závěr: Po společném vyhodnocení situace se pán rozhoduje, že se staví na provozovně, kde zkusí, jestli by s ním smlouvu nezrušili „z dobré vůle“ – po dohodě – v tom případě by si to od nich ale nechal nějak potvrdit, že smlouva byla zrušena. V opačném případě si vyzvedne aspoň druhý originál kupní smlouvy, na který má nárok. S ním se pak může zastavit buď u nás nebo v poradně SOS spotřebitele (předán kontakt) a zhodnotit další možný postup na základě smlouvy.

### **Vývoj**

Pán se od té doby neozval.