

Kazuistika č. 1

- muž, věk 40, Uherské Hradiště

Popis situace:

Klient si nechal v oční optice vyšetřit zrak a na základě měření si nechal zhotovit skla vč. antireflexní úpravy a dále si zakoupil brýlové obruby. Dva dny brýle nosil, ale připadá mu, že přes ně vidí hůře, než s předchozími brýlemi, navíc se mu točí hlava. Když šel na optiku, bylo mu řečeno, že „oči si musí na nové brýle zvyknout“. S tím klient nesouhlasí. Chce brýle reklamovat.

Dotaz:

Získání informací k možnosti reklamace vadných brýlí

Možnosti řešení:

Jedná se o zhotovení věci na zakázku (konkrétně skla brýlí), u které občanský zákoník (ObčZ) stanoví záruční dobu 6 měsíců (§§ 645 a 646 ObčZ). Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má objednatel právo na zrušení smlouvy. (Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat.) Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednatel právo na přiměřenou slevu (§ 648 tamtéž).

„Existuje zde ovšem jistý výkladový problém. V souvislosti s implementací evropské směrnice, která prodloužila záruční dobu u spotřebního zboží na 24 měsíců, nebylo toto prodloužení zohledněno i pro případ zhotovení věci na zakázku. Proto dochází k paradoxní situaci, kdy nově zhotovená věc (např. brýle v optice, kuchyňská linka, ušitý oblek) má záruku pouze 6 měsíců. Dle názoru SOS se záruka vztahuje na samotné zhotovení věci, tedy vlastní práci a sestavení jednotlivých vnesených dílů do konečné podoby věci. Nicméně na jednotlivé součásti věci, které lze jinak samostatně identifikovat, by měla být poskytnuta záruka jako u běžného spotřebního zboží, tedy 24 měsíců.

Vzhledem k tomu, že právní názory se liší, lze této situaci předejít tak, že si kupující nejprve jednotlivé součásti věci koupí, tedy na ně bude mít 24 měsíční záruku a následně si je nechá sestavit dohromady (obroučky a skla).“ (Sdružení obrany spotřebitelů – www.spotrebitele.info)

Klient se také může obrátit na odborného lékaře, který provede vyšetření, a následně se zjištěnými výsledky požadovat výměnu skel.

Kazuistika č. 2

- žena, věk 70, Uherské Hradiště

Popis situace:

Klientka (70) má paušál na mobilní telefon. Obdržela vyúčtování, v němž je zahrnut poplatek za „služby třetím stranám“ 218 Kč. Klientka tomu nerozumí, není si vědoma toho, že by někam volala

nebo využívala nějakých služeb. Žije sama z malého důchodu a částka to pro ni není zanedbatelná. Neví, co má dělat.

Dotaz:

Chybné vyúčtování mobilních služeb – další postup

Možnosti řešení:

V první řadě lze klientce doporučit, aby se na tuto položku informovala na některé z provozoven operátora. Pakliže bude vyúčtování chybné, může jej reklamovat.

Zákon o elektronických komunikacích (zákon č. 127/2005 Sb., § 64) praví:

(8) Reklamací na vyúčtování ceny je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne dodání vyúčtování ceny za poskytnutou službu, jinak právo zanikne. Není-li vzhledem k druhu poskytované služby vyúčtování ceny dodáváno, je oprávněn reklamaci uplatnit do 2 měsíců ode dne poskytnutí služby. Podání reklamace nemá odkladný účinek, Úřad je však v odůvodněných případech oprávněn na žádost účastníka, popřípadě uživatele rozhodnout, že podání reklamace má odkladný účinek. Proti tomuto rozhodnutí se nelze odvolat.

(9) Reklamací na poskytovanou službu je účastník, popřípadě uživatel oprávněn uplatnit bez zbytečného odkladu, nejpozději do 2 měsíců ode dne vadného poskytnutí služby, jinak právo zanikne.

(10) Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě je povinen vyřídit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytování služby bez zbytečného odkladu, nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení reklamace. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 2 měsíců ode dne jejího dodání.

(11) Pokud se strany nedohodnou jinak, je podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací prostřednictvím veřejné telefonní sítě povinen v případě, že dojde k vyúčtování ceny za službu v neprospěch účastníka, vrátit mu rozdíl ceny způsobem a ve lhůtách stanovených všeobecnými podmínkami služby, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Po splnění těchto povinností a uspokojení těchto práv uživatele není podnikatel poskytující službu povinen uhrazovat uživatelům služby náhradu škody, která jim vznikne v důsledku přerušení služby.

Kazuistika č. 3

- muž, věk 48, kraj Zlínský

Popis situace:

Klient (48) si zakoupil DVD přehrávač. Přibližně po měsíci provozu občas docházelo k přerušení přehrávání filmu, později se DVD přestala načítat úplně. Klient přehrávač reklamoval, prodejce vyměnil vadnou součástku zajišťující čtení stopy, a poté zařízení cca 6 týdnů opět fungovalo, než se tatáž vada objevila znovu. Opětovnou reklamaci prodejce vyřídit odmítl s tím, že si má klient s výrobkem zajet do Břeclavi a tam ho nechat prohlédnout v jejich servisním středisku. Oprava již proběhla v pořádku, přehrávač funguje. Klient vynaložil za dopravu vlakem vč. cestování po městě

téměř 400 Kč. Zajímá má ho, zda má nárok na proplacení těchto výloh a případně jak a kde má o ně žádat.

Dotaz:

Proplacení cestovních výloh vzniklých v souvislosti s uplatněním reklamace

Možnosti řešení:

Dle § 598 občanského zákoníku (ObčZ) má kupující právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

„Na náhradu nákladů podle § 598 má kupující právo, pokud jich bylo skutečně třeba k uplatnění práva z odpovědnosti za vady a pokud byly účelně vynaloženy. Prodávající má totiž povinnost jen k úhradě nutných nákladů. (...) Tyto náklady je třeba oznámit prodávajícímu ... do šesti měsíců od převzetí věci. Jinak by kupující nemohl úspěšně uplatnit nárok na jejich náhradu žalobou u soudu.“ (komentář k ObčZ, dr. Škárová)