

I. KAZUISTIKA K PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2011

Klíčová slova: reklamace, vrácení peněz, rozpor s kupní smlouvou

Popis situace: klientka se dotazovala telefonicky, podle hlasu jí bylo cca 30 let.

Klientka si zakoupila v kamenném obchodě náušnice (pravděpodobně z chirurgická oceli). Po nějaké době nošení klientka zjistila, že jí z náušnic bolí uši. Klientka se v obchodě domáhala vrácení peněz; prodejce jí sdělil, že si může vybrat jiné zboží, ale že jí peníze nevrátí.

Zakázka: Má klientka právo na vrácení peněz za zboží?

Řešení: Klientce jsem vysvětlila, že pokud to není sjednáno jinak (např. smlouvou nebo pokud to negarantuje sám obchodník), tak klientka při koupi zboží v obchodě nemá nárok na vrácení peněz v případě, že jí zboží nevyhovuje. Pokud by se zboží rozbilo, tak by měla nárok na bezplatnou opravu v rámci reklamace, případně na vrácení peněz, pokud by se jednalo o neopravitelnou vadu, případně opravitelnou vadu, který by se vyskytla opakovaně.

Jiná věc by byla, pokud by klientka zjistila, že náušnice měly být z chirurgické oceli, ale nejsou – to by potvrdil soudní znalec na danou oblast. Pokud by klientka prokázala, že náušnice nemají tu vlastnost, kterou prodejce proklamoval a existuje tedy rozpor s kupní smlouvou, tak by měla nárok na odstoupení od smlouvy a tím pádem na vrácení peněz.

V tomto případě by klientka mohla kontaktovat i Českou obchodní inspekci a oznámit jí, že prodejce nabízí zboží, které neodpovídá svým označovaným vlastnostem. Takový posudek však klientka nemá a nechce do něj investovat.

Pokud prodejce nabízí klientce vrácení peněz, tak jí nabízí nadstandard, který jí ani poskytovat podle zákona nemusí.

Zpětná vazba: Klientka byla odpovědí překvapená, protože se domnívala, že má na vrácení peněz nárok.

Prognóza: Klientka se s velkou pravděpodobností svých peněz nedomůže.

Literatura: občanský zákoník

II. KAZUISTIKA K PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2011

Klíčová slova: reklamace, vrácení peněz, rozpor s kupní smlouvou

Popis situace: klientka se dostavila do poradny na osobní schůzku, přišla bez objednání. Klientce bylo cca 35 let. Klientka dostala od matky darem soupravu stříbrných šperků s tyrkenitem. Klientce z prstenu vypadl kámen, šla proto šperk reklamovat – reklamace jí byla řádně uznána a šperk opraven. Po několika dnech nošení jí však kámen vypadl znovu. Klientka proto šperk znovu reklamovala, ale reklamace jí uznána nebyla a prodavačka, která reklamaci vyřizovala, jí sdělila, že se nejedná o žádnou zásadní závadu a že si může prsten opravit sama (kámen tam nalepit). Klientce se toto jednání nelíbí.

Zakázka: Jak postupovat? Má klientka právo na vrácení peněz?

Řešení: Klientce jsem vysvětlila, že má ze zákona nárok na bezplatnou opravu výrobku, pokud se na něm vyskytne během záruční doby vada, a to do 30 dnů. Pokud by se na výrobku vyskytla neopravitelná vada nebo opravitelná vada, avšak vícekrát za sebou, tak má klientka nárok na nový výrobek nebo vrácení peněz.

Klientce jsem proto nabídla řešení reklamovat výrobek znovu a trvat na sepsání reklamačního protokolu, ideálně s vedoucím prodejny. Další variantou je obrátit se na Českou obchodní inspekci a oznámit jednání prodejce, případně si nechat zhotovit znalecký posudek a s jeho pomocí výrobek reklamovat, případně podat na prodejce žalobu. Klientka má také možnost využít mediačního řízení.

Klientce jsem dala kontakt na Českou obchodní inspekci a vysvětlila jsem jí, jak podat stížnost.

Zpětná vazba: Klientka ocenila řešení prostřednictvím České obchodní inspekce. Ostatní řešení se jí zdála náročná, a to zejména finančně a časově.

Prognóza: Domnívám se, že by klientka mohla se stížností u ČOI uspět.

Literatura: občanský zákoník

III. KAZUISTIKA K PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2011

Klíčová slova: reklamace, rozpor s kupní smlouvou, stížnost

Popis situace: do poradny se dostavil na osobní konzultaci klient ve středním věku, cca 50 let. Klient si zakoupil dvě sklenice nakládaných cibulek – obsah jedné sklenice snědl a dostal záchvat slinivky. Klient se domnívá, že byl záchvat způsoben cibulkami, konkrétně jejich špatnou kvalitou. Klient donesl cibulky s sebou a nechal poradce přesvědčit se, zda mají cibulky normální vůni. Klient se chce domáhat nápravy.

Zakázka: Jak postupovat? Může klient cibulky reklamovat? Může se klient domáhat náhrady škody?

Řešení: Klient může výrobek reklamovat, pokud se domnívá, že výrobek nemá proklamovanou kvalitu. Může se také obrátit na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci a podat podnět – klientovi jsme na ni vytiskla kontakt včetně instrukcí, jak postupovat. Vysvětlili jsme klientovi, že by měl dodat i druhou sklenici, která je ještě zavřená a označit šarži výrobku. Stížností na otevřený vadný výrobek se nebude inspekce zabývat. Pokud by byl klient úspěšný, tak může inspekce např. stáhnout výrobek, uložit pokutu atd. Klientovi jsme také poskytli informaci o laboratoři, kterou má Státní zemědělská a potravinářská inspekce – tuto analýzu by si však klient musel uhradit. Pokud by se chtěl klient domáhat náhrady škody na zdraví (např. ztráta na výdělku, bolestné atd.), tak by si musel nechat udělat posudek prokazující, že jeho záchvat byl v přímé souvislosti s vadným výrobkem. Pak by postupoval formou dohody nebo formou žaloby k soudu na náhradu škody.

Zpětná vazba: Klient ocenila kontakt na Státní zemědělskou a potravinářskou inspekci. Klient je odhodlán situaci řešit.

Prognóza: Domnívám se, že se klient náhrady škody nedomůže a že neuspěje ani s reklamací.

Literatura: občanský zákoník

IV. KAZUISTIKA K PROJEKTU SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ 2011

Klíčová slova: reklamace

Popis situace: do poradny se dostavil na osobní konzultaci klient ve středním věku, cca 50 let. Klient si zakoupil strunovou sekačku od firmy Mountfield, která se mu po několika měsících rozbila. Klient proto sekačku reklamoval, reklamace mu byla uznána a sekačka bezplatně opravena.

Následně se klientovi sekačka rozbila znovu, a to stejnou závadou jako předtím. Klient sekačku reklamoval, ale prodejce mu reklamaci zamítl s tím, že si klient závadu způsobil sám (sekal tvrdou trávu). Klient trvá na tom, že používal výrobek v souladu s návodem.

Zakázka: Jak se domáhat uznání reklamace, případně vrácení peněz?

Řešení: Pokud se na výrobku objeví v záruční době závada, tak může klient výrobek reklamovat. Reklamace může být neuznána, pokud závada vznikla např. špatným používáním v rozporu s návodem, záměrným poškozením atd. V případě klienta je zarážející, že mu stejná závada byla již jednou přiznána a opravena.

Klientovi jsem vysvětlila, že má možnost se obrátit na Českou obchodní inspekci, pokud má pocit, že prodejce postupoval v rozporu se zákonem. ČOI však nemůže vstupovat do sporů s prodejcem. Klient se také může obrátit na zákaznické oddělení Mountfieldu a stěžovat si písemně na postup prodejce.

Klient má také možnost nechat si udělat znalecký posudek a následně znovu výrobek reklamovat, případně podat žalobu. Klient může také využít mimosoudního řízení.

Zpětná vazba: Klient se rozhodl napsat dopis – stížnost a domáhat se tak uznání reklamace.

Prognóza: Domnívám se, že klient nebude úspěšný.

Literatura: občanský zákoník