



**REMIUM
Praha**

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



**Občanská poradna
REMIUM**
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Projekt spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: reklamace, odstoupení od smlouvy, stížnost

Výchozí situace: Na poradnu se obrátil klient, který si zakoupil mobilní telefon. Klient sdělil, že po koupi zjistil, že daný výrobek není určen na český trh. Následně vyjmenoval důvody, na základě kterých dospěl k tomuto názoru: telefon neměl české menu, dle klienta „neuměl česky“, chyběl český návod, nabíječka měla podivný adaptér.

Popis problému: Klient tyto vady reklamoval, byl však informován, že je tato skutečnost na internetových stránkách e-shopu uvedena. Dle sdělení klienta se jednalo o lež, jelikož v popisu výrobku na jeho produktové stránce je napsáno "Neobsahuje menu v CZ", což je prý uváděno na dané internetové stránce dodnes.

Dle klienta mu však v telefonu "cosi" přehráli. Navzdory opravě však klientovi telefon nefungoval, jelikož se neustále (před i po aktualizaci) restartoval. Problémy s telefonem vygradovaly ve chvíli, kdy se telefon restartoval a už nenaběhl.

Následně klient přístroj reklamoval s tím, že se s pracovnící, která reklamaci přijímala domluvil, že vymění motherboard, protože "přehraní software nic nevyřeší". Pracovnice klientovi tvrdila, že dá přístroj do servisu. Po dvou týdnech klientovi volala, že mu pouze přehráli software, ale že to stále "zlobí", takže pokud nebude nic namítat, může přístroj znovu reklamovat a pokusit se nechat vyměnit desku. Vzhledem k tomu, že klient o mobilní telefon stál, souhlasil s navrhovanou variantou. Ke konci reklamační lhůty se klient informoval, zda je již telefon opraven. Operátorka mu sdělila, že si telefon bude moci vyzvednout v pátek. Na přímý dotaz, zda bude s vyměněnou deskou potvrdila, že ano. Klient se ovšem na místě dozvěděl z protokolu, že byl pouze přehrán systém Android a že telefon byl otestován v síti GSM (tedy že nebyla testována data, kvůli kterým byl telefon v reklamaci), a že tedy žádný hw vyměněn nebyl.

Klient žádal vrácení peněz, ale pracovnice mu sdělila, že na vrácení peněz je nárok jedině do čtrnácti dnů od zakoupení přístroje anebo v případě třech stejných nebo čtyř různých závadách, které jsou uznány servisem. Klient se ptal u jiného operátora na vzniklou situaci,



REMIUM
Praha

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remEDIUM.cz



Občanská poradna
REMIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

bylo mi řečeno, že daná společnost, u které klient mobil koupil, je prý nechvalně známá firma, a že k nim chodí zklamaní zákazníci, ale bohužel s tím nemohou nic dělat.

Zakázka, intervence: Klient chtěl vědět, zda mu můžeme nějak v jeho situaci?

Poradkyně nejprve zmapovala klientovu situaci. Následně poradkyně klientovi objasnila, že v případě smluv sjednávaných na dálku např. prostřednictvím telefonu, internetu, katalogu apod. je lhůta pro odstoupení od smlouvy bez jakékoliv sankce 14 dnů. Poradkyně dále klienta upozornila na to, že dle § 53 Občanského zákoníku, který smlouvy sjednávané na dálku upravuje, říká, že prodávající má vůči zákazníkovi mj. také informační povinnosti uvedené v odst. 4 a 6 výše uvedeného §. Pokud tyto povinnosti splněny nejsou, činí lhůta pro odstoupení 3 měsíce. Poradkyně klientovi sdělila, že by bylo vhodné, zjistit, zda prodávající tuto povinnost řádně splnil. V opačném případě by se jednalo o důvod pro odstoupení.

Možnosti řešení: V případě že by informační povinnost ze strany prodávajícího splněna nebyla a klient se do tříměsíční lhůty „vešel“, mohl by ještě od smlouvy odstoupit. Poté poradkyně klienta informovala o procesu reklamace. Klientovi bylo vysvětleno, že lze obecně říci, že nárok na odstoupení od smlouvy resp. vrácení peněz má spotřebitel tehdy, pokud se jedna a ta samá vada objeví třikrát za sebou, teprve při třetím výskytu stejné vady vzniká nárok na odstoupení. Za vadu neodstranitelnou se také považuje vada, která nebyla odstraněna v řádné reklamační lhůtě tj. do 30 dnů od zahájení reklamačního řízení.

Nárok na vrácení peněz vznikne spotřebiteli také tehdy, kdy se u jednoho výrobků objeví více vad současně, tj. mělo by se jednat alespoň o tři odstranitelné vady současně.

Klientovi bylo zdůrazněno, že v případě, kdy by nemohl odstoupit pro nedostatečnou informovanost viz výše, bylo by dobré zjistit, zda reklamační řízení vždy proběhlo včas, tj. do 30 dnů, dále zda se nevyskytuje u výrobku více vad současně tj. aspoň tři a nebo „počkat“ na opakování se jedné a té samé vady.

Poradkyně se ještě zastavila u skutečnosti, že výrobek neobsahoval český návod. Klient byl informován, že je povinností prodávajícího srozumitelně informovat zákazníka o vlastnostech



REMEDIUM Praha

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

výrobku. Tato povinnost je zakotvena v § 9 Zákona o ochraně spotřebitele. V případě že prodávající tuto povinnost nesplní, dopouští se správního deliktu viz § 24 odst. 7 Zákona o ochraně spotřebitele.

Na závěr poradkyně klientovi sdělila, že s případnou stížností na danou společnost se může obrátit na Českou obchodní inspekci a nebo také na Sdružení obrany spotřebitelů viz www.spotrebitele.info , toto sdružení také „sbírá“ informace o různých prodejcích a může tak na svých stránkách informovat další spotřebitele o nekalých praktikách jednotlivých společností.

Prognóza: Klient patrně vyzkouší všechny způsoby odstoupení od smlouvy. V budoucnu však již pravděpodobně služby dané společnosti již nevyužije. Zároveň také nejspíš podá stížnost na Českou obchodní inspekci.

Zpětná vazba: Klient poradně zpětnou vazbu neposkytl.

Citovaná literatura, zdroje: Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele, internet



**REMIUM
Praha**

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remidium.cz



**Občanská poradna
REMIUM**
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Projekt spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: spotřebitelská smlouva, spotřebitelský úvěr, odstoupení,

Výchozí situace: Na poradnu se obrátila klientka, která řešila situaci svého strýce, který je v seniorském věku a dle klientky již „nedokáže odhadnout, co dělá.“ Klientka poradkyni informovala, že si její strýc si zakoupil na začátku října loňského roku na předváděcí akci hrnce od společnosti Zepter. Zároveň uzavřel smlouvu o spotřebitelském úvěru u jedné nebankovní společnosti. Doma zjistil, že je zboží předražené a chtěl od uvedené smlouvy odstoupit. Bohužel, nejprve vyrozuměl reprezentanta firmy, který ho na předváděcí akci uvedl. Ten mu sdělil, že stačí, když bude o svém odstoupení informovat jeho. Dále mu prý řekl, že na odstoupení má dost času. Své odstoupení zaslal až po lhůtě, která je stanovena zákonem.

Popis problému: Klientčin strýc tedy s odstoupením nespěchal a teprve 22. 11. 2010 požádal o odstoupení od smlouvy u obou společností. Společnost Zepter odstoupení od smlouvy neakceptovala s odůvodněním již uplynulé lhůty na odstoupení. Odstoupení od spotřebitelského úvěru bylo podmíněno odstoupení od smlouvy u společnosti Zepter.

Zakázka Klientku zajímalo, zda je nějaká možnost, aby tato smlouva byla zrušena, jelikož strýc bude jen velmi těžko vzhledem k věku a sociální situaci daný úvěr splácet.

Intervence: Poradkyně nejprve zmapovala popsanou situaci. Následně klientce sdělila, že ohledně odstoupení od spotřebitelské smlouvy u společnosti Zepter, musí s vyjádřením společnosti souhlasit. Dle § 57 odst. 1 Občanského zákoníku je skutečně v popisované situaci lhůta pro odstoupení 14 dnů od uzavření této smlouvy. Pouze v případě že by prodávající nesplnil svoji informační povinnost, kterou mu ukládá § 58 Občanského zákoníku, je lhůta pro odstoupení 3 měsíce. Zda tato povinnost byla či nebyla splněna však nebylo ze strany poradkyně možné posoudit, jelikož nečetla znění spotřebitelské smlouvy. Z tohoto důvodu poradkyně klientce doporučila využít možnosti osobní konzultace v některé z



REMEDIUM Praha

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

občanských poraden (klientka se na nás obrátila prostřednictvím dopisu). Klientka byla seznámena s existencí internetových stránek, na kterých nalezne kontakty na další občanské poradny viz www.obcanskeporadny.cz , klientka byla dále informována, že je možné se obrátit na poradnu Sdružení obrany spotřebitelů viz www.spotrebitele.info

Poradkyně také klientku informovala o podmínkách odstoupení spotřebitelského úvěru, přičemž upozornila, že v případě jejího příbuzného se jednalo o tzv. vázaný spotřebitelský úvěr, který upravuje § 13 Zákona o spotřebitelském úvěru.

Možnosti řešení: Poradkyně klientce vysvětlila, že v případě kdy nebudou naplněny podmínky pro odstoupení od spotřebitelské kupní smlouvy, bude potřeba nadále plnit povinnosti vyplývající z úvěrové smlouvy. Zároveň však může klientčin strýc zkusit požádat o nižší měsíční splátky (svoji žádost může odůvodnit svojí sociální a ekonomickou situací – doložit příjmy). Nicméně předpokladem hrazení splátek v nižší výši je souhlas věřitele. Klientka byla informována o náležitostech žádosti o nižší splátkový kalendář.

Prognóza: Klientka se nejspíš bude patrně nejprve snažit znění smlouvy zkonzultovat osobně v některé z poraden. Nicméně pravděpodobnost nesplnění informační povinnosti ze strany prodávajícího je minimální. Zároveň je zde reálné riziko uplynutí dané 3 měsíční lhůty. Klientčin příbuzný proto bude nucen svoji povinnost plnit tzn. hradit měsíční splátky.

Zpětná vazba: Klientka poradně zpětnou vazbu neposkytla.

Citovaná literatura, zdroje: Občanský zákoník, Zákon o ochraně spotřebitele, Zákon o spotřebitelském úvěru



REMIUM
Praha

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Projekt spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: mobilní operátor, uchovávání údajů

Výchozí situace: Na poradnu se obrátil klient, kterého zajímalo, jestli mají operátoři mobilních telefonů zaznamenáno datum, kdy a kam člověk volá. Klient ještě upřesnil, že má na mysli hovory z mobilního telefonu, který se dobíjí kartou, nejedná se tedy o tzv. „paušál“.

Zakázka: Jak je to s uchováváním informací o hovorech z mobilního telefonu z předplacené karty?

Intervence: Poradkyně nejprve klienta informovala, že [tuto problematiku upravuje Zákon o elektronických komunikacích č.127/2005 Sb. v platném znění, konkrétně v paragrafech 87-97. Dále ho upozornila, že tento zákon také odkazuje na prováděcí předpis - vyhlášku č.485/2005 Sb., která však byla zrušena Ústavním soudem, Ústavní soud zrušil rovněž odstavce 3 a 4 §97 výše uvedeného zákona \(Nález Ústavního soudu č.94/2011 Sb.\).](#)

Na základě těchto paragrafů a Nálezu Ústavního soudu lze říci, že mobilní operátoři tyto údaje zaznamenávají (např.kvůli reklamacím poskytnuté služby), nemají však již povinnost poskytovat je Policii ČR atd.

Možnosti řešení: Poradkyně klienta upozornila na §90 Zákona o elektronických komunikacích, konkrétně jeho odst. 8, který ve kterém je uvedeno toto: *"Podnikatel poskytující veřejně dostupnou službu elektronických komunikací je povinen informovat dotčeného účastníka nebo uživatele o provozních údajích, které jsou zpracovávány, a o době, po kterou mohou být tyto údaje zpracovávány pro potřeby uvedené v odstavcích 3 až 5. Pro účely uvedené v odstavci 6 je podnikatel povinen informovat účastníka nebo uživatele, ke kterému se údaje vztahují, ještě před získáním jeho souhlasu."*



REMIUM Praha

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

S klientovi byla také nastíněna možnost obrátit se svým dotazem na příslušného operátora, pokud by ho zajímaly podrobnější informace o tom, jaké údaje, v jakém rozsahu a po jakou dobu jsou uchovávány a v případě potřeby také poskytovány.

Prognóza: Klient se nejspíš s výše uvedeným ustanovením obrátí na příslušného operátora a bude požadovat konkrétní informace.

Zpětná vazba: Klient poradně zpětnou vazbu neposkytl.

Citovaná literatura, zdroje: Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, Nález Ústavního soudu 94/2011 Sb.,



**REMIUM
Praha**

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



**Občanská poradna
REMIUM**
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Projekt spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: oprava, prodlení, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace: Na poradnu se obrátila klientka, která řešila situaci za svého otce. Klientčin otec v prosinci loňského roku předal havarovaný vůz do autoservisu. Dle zakázkového listu bylo předpokládáno ukončení opravy do 25. dne následujícího měsíce. Vzhledem k tomu, že byl otec začátkem ledna po úrazu hospitalizován, začali s autoservisem jednat klientka a její manžel. Klientka zdůraznila, že do servisu obden telefonují, přesto je jim opakovaně sdělováno, že na opravu ještě neobdrželi náhradní díly a neví, kdy je obdrží. Mezitím se navíc vyměnil vedoucí autoservisu a ten současný se prý zbavuje zodpovědnosti tím, že jim říká, že je ve firmě krátce a za dlouhou lhůtu nemůže. Klientka také do servisu posílala e-mail se žádostí o vyjádření, kdy bude oprava dokončena, ale odpověď nedostala. Klientka a manžel se opakovaně snažili dovolat majiteli, ale ten telefon nezvedá.

Klientka dodala, že náhradní díly, na které servis tak neobvykle dlouho čeká, jsou jen "plechy", protože byla poškozena pouze karoserie vozu. Nejedná se tedy o nic, co by byl, dle jejího názoru, problém od dodavatele sehnat.

Zakázka: Je možné se takovému přístupu nějak bránit? Předpokládaný termín dokončení opravy je již značně překročen a kdybychom servis opakovaně nekontaktovali, ani by nás neinformovali, že se vyskytl nějaký problém.

Intervence: Poradkyně nejprve zmapovala popsanou situaci, zároveň ocenila klientku za dosud provedené kroky. Poté poradkyně klientce sdělila, že je pro ni v její situaci důležitý zakázkový list (popř. jestli má uzavřenou ještě smlouvu o opravě věci, tak také ta). Poradkyně klientce doporučila, aby si v něm zkusila zjistit, zda a jak je v něm upraveno vyzvednutí věci a zda je upravena situace v případě prodlení ze strany autoservisu.



REMEDIUM Praha

Občanské sdružení
Křišťanova 15, 130 00 Praha 3
remedium@remedium.cz
www.remedium.cz



Občanská poradna
REMEDIUM
člen Asociace občanských poraden
www.obcanskeporadny.cz

Možnosti řešení: Poradkyně klientce také doporučila zaslat do autoservisu doporučený dopis (nejlépe s dodejkou, kopii si ponechat) a v něm určit dodatečnou přiměřenou lhůtu k provedení opravy. Pokud by k realizaci opravy nedošlo, následně by bylo možné odstoupit od smlouvy na základě §642 Občanského zákoníku. Klientka byla informována o krocích, které by bylo ve věci odstoupení potřeba udělat.

S klientkou bylo také hovořeno o tom, že pokud by vznikla v souvislosti s prodlením servisu nějaká škoda, lze se samozřejmě soudně domáhat její náhrady, přičemž na tuto skutečnost může klientka rovněž upozornit v dopise.

Prognóza: Klientka se bude snažit domoci opravy. Pokud se jí to však nezdaří, tak nejspíš od smlouvy odstoupí a následně využije služeb jiného autoservisu.

Zpětná vazba: Klientka poradně zpětnou vazbu neposkytlá.

Citovaná literatura, zdroje: Občanský zákoník, Vzory smluv a podání