

Název poradny: INKANO Písek o.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Muž – 30 let, návštěva v poradně

Výchozí situace:

Klient zakoupil osobní automobil v prodejně ojetých automobilů, u kterého se objevily skryté vady, spočívající ve spotřebě nadměrného množství oleje. Osobní automobil měl spotřebu oleje větší, než lze při odjetých kilometrech předpokládat. Klient osobní automobil reklamoval. Při reklamaci bylo zjištěno, že olej je spotřebováván ve větším množství a to z důvodu, že dochází k úniku oleje do paliva. Reklamace nebyla vyřízena ve lhůtě 30 dnů, klient chce od kupní smlouvy odstoupit, je to v tomto případě možné?

Zakázka:

Klient se ptá, jestli má právo na odstoupení od smlouvy, jestliže reklamace nebyla vyřízena v zákonné lhůtě.

Možnosti řešení:

Reklamace včetně opravy musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace (není-li dohodnuta delší lhůta. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o neodstranitelnou vadu (tj. sám si určí, zda chce věc vyměnit nebo vrátit peníze). Tyto podmínky platí i v případě reklamace u určené servisní opravy.

Prognóza:

Klient má velkou šanci na odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba:

Nebyla

Klíčová slova – zákonná lhůta, reklamace

Prognóza Klientka má právo na odstoupení od smlouvy.

Zpětná vazba nebyla

Použitá literatura ASPI, Zákon o ochraně spotřebitele, OZ

Název poradny: INKANO Písek o.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Žena – 50 let, telefonický rozhovor s klientem

Výchozí situace:

Klientka uzavřela smlouvu o dílo na rekonstrukci domu. Zhotovitel nedokončil sjednané práce, spočívající ve výměně a dosazení nových oken a dveří. Klientka ho několikrát osobně kontaktovala, ovšem bez úspěchu. Klientka neví, jak dále postupovat.

Zakázka:

Klientka požaduje informaci, jak má v této situaci dále postupovat.

Možnosti řešení:

Klientce doporučeno poslat zhotoviteli doporučeně písemnou výzvu ke splnění povinnosti vyplývající ze smlouvy. Klientce poskytnuta pomoc se sepsáním dopisu. V případě neúspěchu vysvětlen soudní postup.

Prognóza:

V tomto případě si není poradce jist v prognóze, neboť poradce neměl možnost prostudovat smlouvu o dílo.

Zpětná vazba:

Nebyla

Klíčová slova smlouva o dílo, zhotovitel

Výchozí situace

Popis problému - zakázka

Prognóza Klientka má právo na to, aby byly dokončeny sjednané práce.

Zpětná vazba nebyla

Použitá literatura ASPI, Zákon o ochraně spotřebitele, OZ

Název poradny: INKANO Písek o.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Muž, telefonický dotaz

Výchozí situace:

Klient zakoupil ojetý osobní automobil, objevila se závažná porucha, se kterou klient nebyl seznámen. Jak je možné tuto situaci řešit?

Zakázka:

Klient se ptá, jestli má ze zákona možnost reklamovat skrytou vadu

Možnosti řešení:

Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím běžným užíváním. (U věcí použitých neodpovídá za vady vzniklé jejich předchozím použitím nebo opotřebením. U věcí s drobnou vadou, prodáváných za nižší cenu, neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena.) *U věcí bez vad prodáváných se slevou v rámci sezónního výprodeje odpovídá za případné vady věci prodávající v plném rozsahu.*

Nejde-li o věci, které se rychle kazí (netrvanlivé mléko) nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.

Odpovědnost prodávajícího za vady výrobků má objektivní povahu; to znamená, že není vůbec důležité, zda prodávající vadu sám způsobil, či zda reklamaci uzná jeho dodavatel atp.

U věcí prodáváných za nižší cenu (tj. např. u věcí s drobnou vadou, nikoliv u věcí prodáváných v sezónních výprodejích) a u věcí použitých má kupující v případě výskytu vady, za kterou prodávající odpovídá, místo práva na výměnu **právo na přiměřenou slevu**. (*V prvním případě prodávající neodpovídá za vady, pro které byla nižší cena sjednána; ve druhém případě neodpovídá za vady, které vznikly jejím použitím nebo opotřebením. OZ§619*)

Práva z odpovědnosti za vady použitých věcí zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců. Zkrácení lhůty musí být uvedeno v dokladu o prodeji věci.

Prognóza.

Poradce se domnívá, že má právo na to, aby byla skrytá vada odstraněna nebo mu byla poskytnuta přiměřená sleva.

Zpětná vazba:

Byla, klientovi byla poskytnuta přiměřená sleva, při kontaktování poradny již měl klient vyplaceny peníze ze slevy.

Klíčová slova:

skrytá vada

Použitá literatura ASPI, Zákon o ochraně spotřebitele, OZ

Název poradny: INKANO Písek o.s.

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Žena – návštěva v poradně

Výchozí situace:

Klientka požaduje informace ohledně smlouvy o dílo. Nechala si zhotovit na základě smlouvy o dílo koupelnu a zhotovitel požaduje zaplatit o 15 000,-Kč více než bylo sjednáno.

Zakázka:

Má na to právo?

Možnosti řešení:

Klientce poskytnuty informace z občanského zákoníku týkající se smlouvy o dílo:

(1) Byla-li cena dohodnuta podle rozpočtu, nesmí být bez souhlasu objednatele zvýšena. Práce a náklady do rozpočtu nezahrnuté lze účtovat pouze tehdy, schválil-li je objednatel písemně nebo jestliže práce dodatečně písemně objednal.

(2) Došlo-li v době od uzavření smlouvy do jejího splnění ke změně cenového předpisu, podle kterého byla cena dohodnuta, je zhotovitel na to povinen objednatele bez prodlení písemně upozornit a oznámit mu novou cenu.

(3) Objednatel je oprávněn po oznámení nové ceny od smlouvy odstoupit; neodstoupí-li bez zbytečného odkladu od smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli cenu novou, ledaže ke zvýšení ceny došlo po překročení dohodnuté doby provedení díla.

(4) Odstoupí-li objednatel od smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli částku připadající na provedenou práci a vzniklé náklady podle původně dohodnuté ceny, pouze měl-li z částečného plnění smlouvy majetkový prospěch.

Klientce doporučeno pokusit se s dodavatelem dohodnout dle výše uvedených informací.

Prognóza:

Dle zákona není možné navýšit cenu bez souhlasu objednatele, tudíž prognóza v tomto případě kladná.

Zpětná vazba:

Nebyla

Klíčová slova:

Smlouva o dílo
Navýšení ceny