

Poradna pro občany v nesnázích Rokycany – Diakonie ČCE- stř. Západní Čechy

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 1

Klíčová slova: reklamace, náklady spojené s reklamací, reklamační protokol

Výchozí situace, popis problému:

Us zakoupil v kamenném obchodě osobní váhu. Do 6 dnů byla nefunkční a us ji tedy reklamoval. Protože chodí o dvou francouzských holích a s jinou dopravou by měl problém, odvezl váhu k reklamaci osobně, autem. V obchodě mu váha byla ihned vyměněna za novou. Reklamační protokol nebyl sepsán.

Poté se prostřednictvím emailu dotazoval, jak to bude s proplacením cestovného za jeho invalidní auto. Prostřednictvím emailu bylo us sděleno, že mu budou proplaceny pouze nutné náklady, tedy doporučený balíček s váhou zasláný do prodejny.

Us s tímto postupem nesouhlasí. Má zkušenost, že v jiných případech mu cestovné autem proplatili. Us nemohl tušit, že váha bude vyměněna za novou. Neuměl si představit, že by nefunkční váhu zaslal poštou, ani to, že by mu nová váha byla domu také zaslána poštou. Pokud by váha nebyla vyměněna za novou, byla by v opravě a us by čekal na její opravu.

Zakázka:

- 1, Mám tedy nárok na proplacení cestovného autem?
- 2, Má se tedy vždy posílat zboží vadné do prodejny ?
- 3, A jak se pak sepisuje reklamační protokol?

Možnosti řešení:

Na dotaz č. 1 a 2 bylo us sděleno, že pokud spotřebitel uplatňuje práva z vadného plnění (reklamace), má dle § 1924 Občanského zákona č. 89/2012 Sb. (dále jen OZ) právo na náhradu účelně vynaložených nákladů, které s reklamací souvisí. Typickým příkladem účelně vynaloženého nákladu je přeprava zboží k prodejci. Zde by se ale právě posuzovala „účelnost“ vynaložených nákladů.

Zboží je prodejci možné dopravit různými způsoby, např. balíkem prostřednictvím pošty či jiné přepravní společnosti (PPL) nebo zboží osobně dovést. Pak je otázka posouzení toho, který způsob je levnější. Zde je opravdu právo na straně prodejce, tzn., že je povinen přepravu zaplatit, ale zaplatí účelně vynaložené náklady. Jako extrémní příklad může posloužit to, když zaslání balíku by stálo např. 200 Kč a zákazník by si najal taxi a zboží vezl prodejci, cesta by vyšla např. na 500 Kč. Zde určitě není důvod, proč by měl prodejce hradit cestu taxi službou.

Ze strany us se samozřejmě nejednalo o takovýto extrém. Us může prodejci pro porovnání ceny uvést, že za osobní dovoz si účtuje XY Kč, přičemž zaslání balíku (ochranný obal, přeprava apod.) by vyšlo na XY Kč.

Další okolnost, která může být vzata v potaz, je zdravotní stav. Us uvedl, že chodí o 2 francouzských holích a že jinak než osobní dopravou by zboží do prodejny nedopravil. Pokud je to skutečně tak, že zdravotní stav brání tomu, aby zboží bylo zabaleno a odvezeno na poštu, může us tyto skutečnosti sdělit prodejci a je otázka, zda je vezme v potaz. Ideální je tato svá tvrzení nějak doložit.

Dotaz č. 3 se týkal reklamačního protokolu. Us bylo sděleno, že prodávající je dle § 19 zákona o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. 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.

Reklamační protokol měl být vystaven i v případě us, přesto, že došlo k výměně výrobku za nový. Pokud us na vydání reklamačním protokolu trvá, může o něj prodejce písemně požádat.

Zpětná vazba: Us na odpověď nijak nereagoval, zpětnou vazbu tedy není možné hodnotit.

Citované zdroje: Zákon o ochraně spotřebitele, Občanský zákoník

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 2

Klíčová slova: reklamace

Výchozí situace, popis problému:

Us. má artrózu a problémy s ohýbáním. V drogerii Teta si koupila elektrický pilník na nehty na nohy. Má tvrdé nehty, to prodavačkám řekla a ty jí ho doporučily s tím, že si ho zákazníci chválí. V popisu výrobku je také uvedeno, že el. pilník je určen pro pilování, broušení a leštění nehtů na nohou. Doma us. zjistila, že pilník nefunguje - nehty jí vůbec neobrousí. Pilník stál 1100,-Kč. Us. k němu dále si zakoupila náhradní hlavice za 399,-Kč, což je pro us. velká položka.

Us. pilník koupila 25.6., dne 7.7. ho reklamovala. V reklamačním lístku bylo uvedeno, že zákazníci pilník neobrousil nehty - nespokojenost s výrobkem. Asi po týdnů jí reklamaci vyřídili s tím, že se reklamace neuznává, nelze posoudit, je třeba obrátit se na výrobce. Výrobek us. převzala zpět dne 20.7.2016. prodejna předala kontakt na výrobce - zákaznická linka: 234 147 096 (227 110 111). Dcera us. se opakovaně pokoušela výrobcem dovolat (25.7., 1.8., 9.8., 30.8.) - bezúspěšně. Telefony nikdo nezvedá, když nahrají vzkaz na záznamník, nikdo nereaguje.

Zakázka: Us. neví, jak má situaci řešit - chtěla by vrátit peníze, protože zboží, které si koupila, nefunguje tak, jak očekávala.

Možnosti řešení:

Podle par. 216 občanského zákoníku prodávající odpovídá kupujícímu (spotřebiteli) za to, že věc je při převzetí kupujícím bez vad, tedy že má zákonem stanovenou jakost v době převzetí. Neodpovídá za to výrobce! Prodávající tedy reklamaci us. nevyřídil správně, když odkázal us. na výrobce a porušil svou zákonnou povinnost.

Že je věc při prodeji bez vad znamená, že věc:

- má vlastnosti předně ve smlouvě ujednané, prodávající nebo výrobcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy a s ohledem na povahu zboží očekávané, popřípadě vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé,
- hodí se k účelu, který pro její použití prodávající uvádí nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá,
- odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze,
- je v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti,
- vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, zákon předpokládá, že věc byla vadná již při převzetí. Existenci vady při převzetí může prodávající vyvrátit pouze důkazem, že věc v době předání vadu neměla, nestačí to tedy jen tvrdit.

V případě us. prodávající nesplnil svou zákonnou povinnost - měl vadu posoudit sám a dokázat, že výrobek vadu nemá. Kupující má vztah s prodávajícím - a ten za vady odpovídá a nemá vztah s výrobcem.

Us. by si měla podat novou reklamaci. Us. může odstoupit od smlouvy a požadovat rovnou vrácení kupní ceny, protože v tomto případě není výměna nebo oprava zboží možná.

Poradce pro us. pomohl připravit návrh reklamačního dopisu pro prodávajícího, viz písemné odpovědi.

V dopise je obsaženo oznámení vady (její popis) a požadovaný způsob vyřízení reklamace. S reklamací se us. může obrátit na prodávajícího v kterékoliv jeho prodejně (s ohledem na sortiment). Us. si dopis podepíše, jednu kopii si uschová. Dopis je žádoucí zasílat doporučeně, nejlépe s dodejkou. V případě osobního předání stačí nechat podepsat převzetí na kopii.

Zákon stanoví prodávajícímu povinnost rozhodnout o reklamaci ihned, u složitých případů do 3 pracovních dnů, přičemž reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dní. Proávající je povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace.

Zpětná vazba:

Citované zdroje:

Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb. (§ 19)

Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb. (§ 2161, § 2169)

Projekt: „Spotřebitelské poradenství“

Kazuistika č. 3

Klíčová slova: reklamace, reklamační lhůta, vady věcí, posouzení zboží, odstoupení od smlouvy prodej na dálku, žaloba o vrácení kupní ceny

Výchozí situace, popis problému:

Uživatel se na Poradnu obrátil ve věci reklamace sekačky. Zakoupil sekačku na trávu přes internet. Vše řádně zaplatili a sekačka mu byla doručena. Když sekačku použil, zjistil, že sekačka nesbírá posekanou trávu do koše, ale nechává jí za sebou. Tedy kontaktoval prodejce telefonicky, aby problém řešil. Bylo mu sděleno, že problém bude v sekacím noži, a že mu zašlou nový nůž, speciální pro sběr do koše. Ani po výměně nože sekačka trávu do koše nesbírala. Uživatel tuto situaci s prodejcem řešil dále přes e-mail, jelikož prodejce odmítl situaci řešit telefonicky. Prodejce jej dále žádal o nafocení sekačky a odeslání fotek, stále vše protahoval. Nakonec uživatel sekačku odeslal prodejci s tím, aby se problémem zabývali. Reklamací uplatnili, resp. zboží předali 25. 5. 16. Dál se dlouho nic nedělo. Proto se na prodejce obrátili znovu emailem. Prodejce odpověděl, že sekačku musí posoudit a následně se ozvou co dál. Uživatel obdržel e-mail o tom, že má vyčkat na posouzení sekačky a to dne 9. 8. 16. Dva dny na to, uživateli volal dopravce, že je u něj doma a veze mu sekačku. Uživatel nebyl předem nijak informován ani prodejcem, že je sekačka opravená, ani dopravcem, že mu ji dovezou a tedy nebyl doma a dopravce sekačku zase odvezl zpět.

Včera (po několika týdnech) se jim prodejce ozval s tím, že sekačku upravili tak, aby vše fungovalo, a nyní už trávu do koše sbírá, a kdy že ji mají dovést, aby se již neopakovala situace s nevyzvednutím zboží. Že prý si nemohou dovolit neustále sekačku odesílat uživateli domů, aniž by si ji vyzvedl.

Zakázka:

Us. se nyní ptá, co může dělat, když sekačku již nechce. Nechce nějak upravenou sekačku, chce normální funkční sekačku. Nehledě na to, že je již po sezoně a sekačku celou zimu potřebovat nebude. Jak mám dál postupovat, abych mohl sekačku vrátit a dostat zpět peníze?

Možnosti řešení:

Uživatel nepostupoval ohledně uplatnění reklamace úplně správně. Poté co mu byla sekačka doručena, měl 2 týdny na to od smlouvy odstoupit bez uvedení důvodu. To je obecné právo při nákupu na dálku (přes internet). Toto právo ale neuplatnil. Nicméně i tak, pokud se vyskytly nějaké vady věci, měl uživatel zaslat řádnou formou (doporučeným dopisem) reklamaci a u prodejce ji uplatnit. Následně se měl dohodnout na předání zboží a reklamačního protokolu. Byť se toto nestalo, dá se z emailové komunikace vyvodit, že zakoupené zboží reklamoval, zboží prodejci doručil k řádnému řešení reklamace a to dne 25. 5. 2016.

Prodejce se reklamací zabýval poměrně dlouhou dobu. Nijak neoznámil, že potřebuje delší než 30-ti denní dobu na vyřízení reklamace. V zásadě až 9. 8. se prodejce vyjádřil tak, že sekačku musí posoudit. Následně ji za dva dny bez výzvy odeslal kurýrem zpět, aniž by sdělil, zda reklamaci uznal, co se vyskytlo za vadu a jak ji odstranil. Nyní se ozval znovu, že je sekačka opravená, ač ji již jednou vrátil (patrně neopravenou). Na vyřízení reklamace tedy uživatel čekal od 25.5. 16. doposud.

Na vyřízení reklamace je zákonná lhůta 30 dní. Lze ji prodloužit, ale to prodejce neudělal. Reklamace tedy byla vyřízena pozdě. Uživatel může využít tohoto pochybení prodejce a odstoupit od smlouvy pro nedodržení reklamační lhůty.

Uživateli byl dán a vysvětlen vzor, resp. formulář ze stránek SOS, který může vyplnit a odeslat doporučenou poštou. S uživatelem bylo dohodnuto, že tento krok udělá a vyčká na reakci prodejce.

Uživatel se dostavil do Poradny na další konzultaci, jelikož obdržel e-mail, že na vrácení kupní ceny v tuto chvíli nemají právo bez dalšího vysvětlení důvodů. Dále prodejce uvádí, že se pokoušel telefonovat, ale telefon nikdo nebral. Sekačka je již opravená, ale nebudou ji doručovat, pokud se telefonicky nedohodnou na datu, jelikož již jednou doručovali marně.

Uživatel se dále e-mailem doptával na důvody, proč není právo na vrácení peněz. Bylo mu e-mailem oznámeno, že důvodem je to, že nárok na vrácení vzniká jen pokud se stejná vada vyskytne 3 x a víckrát, popřípadě se objeví víc jak 4 různé vady, nebo by se muselo jednat o vadu, kterou nelze odstranit.

Uživatel chce vědět, co má dělat dál. Má tedy právo na vrácení peněz nebo ne?

Prodejce uvádí možnosti pro odstoupení od smlouvy pro vady věci. Nicméně uživatel odstoupil od smlouvy z důvodu nedodržení zákonem stanovené lhůty pro vyřízení reklamace. S uživatelem bylo sepsáno oznámení prodejci, kterým jej o této skutečnosti a důvodu odstoupení od smlouvy znovu informuje, byť je to jasně popsáno v oznámení, které podal na formuláři poskytnutém na předchozí konzultaci. Výzva obsahuje opětovnou žádost k vrácení kupní ceny.

Pokud ani tak prodejce peníze nevrátí, nezbude než věc řešit soudní cestou.

Zpětná vazba:

Uživatel se do Poradny objednal na další konzultaci, jelikož ani na druhou výzvu nedocílil vrácení kupní ceny. Konzultace proběhne na konci září 2016. Patrně bude zapotřebí pomoci se sepsáním žaloby o vrácení kupní ceny. Pokud se tedy uživatel nerozhodne ještě zkusit situaci řešit skrze ČOI.

Citované zdroje:

Zákon o ochraně spotřebitele, č. 634/1992 Sb.

Občanský zákoník, zákon č. 89/2012 Sb.