

Kasuistika č. 1

Občanská poradna Brno, Anenská 10, 602 00 Brno

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

reklamace, odstoupení od smlouvy, krbová kamna, větší počet vad, opakovaný výskyt téže vady, odstranitelná vada, neodstranitelná vada, použité zboží, lhůta k vyřízení reklamace

Výchozí situace:

Uživatel (dále jen U) v roce 2013 zakoupil telefonicky krbová kamna, po roce užívání stále zapáchala vypalující se barvou a kouřila do místnosti. U zaslal prodejci dop. dopis s oznámením, že kamna reklamuje, avšak kamna nezaslal. Po uplynutí 30 dnů od zaslání dopisu zaslal nový dopis prodejci, ve kterém žádal vrácení peněz a odstoupení od sml. s tím, že předchozí „reklamace“ nebyla vyřízena ve lhůtě 30 dní, na což prodejce nereagoval. U poté zaslal kamna i s požadavkem na odstoupení od sml., byl prodejcem kontaktován s tím, že když jsou kamna použita, vrátí U částku o 3 000,-Kč nižší. U s tímto nesouhlasil, takže prodejce odeslal kamna k posouzení a nyní běží 30 denní lhůta k vyřízení reklamace.

Popis problému – zakázka:

U by chtěl zjistit, zda má nárok na odstoupení od sml. z důvodu nevyřízení 1. „reklamace“ (bez odeslání zboží) a jak je teď možné dále postupovat. U by chtěl také zjistit, zda má prodávající nárok si v případě odstoupení od kupní smlouvy vrácenou částku ponížít z důvodu, že kamna již byla používána.

Intervence / možnosti řešení:

U bylo sděleno, že dle našeho názoru dojde k uskutečnění reklamace až okamžikem, kdy jsou prodávajícímu doručena kamna, aby mohl reklamaci fakticky začít vyřizovat – tj. posoudit vady zboží, opravit je ap., U tedy nemá právo na odstoupení od smlouvy z důvodu, že prodávající nereagoval na jeho předchozí dopis. Proávající má od převzetí kamen do reklamace 30 denní lhůtu na její vyřízení, požadavek na odstoupení od smlouvy nemusí akceptovat, pokud shledá, že kamna mají odstranitelnou vadu a tuto opraví. U navrženo počkat na vyřízení reklamace a poté v případě potřeby využít další konzultaci v OP. Stran snížení ceny z důvodu předchozího používání kamen bylo U sděleno, že dle ustálené judikatury našich soudů na toto prodávající právo nemá, avšak pouze za situace, kdy by zboží mělo neodstranitelnou vadu, více odstranitelných vad (alespoň 3), nebo by se stejná odstranitelná vada vyskytla opakovaně (alespoň 3x).

Prognóza:

V tomto případě se dá očekávat, že prodávající se bude snažit kamna opravit, vrátit je zpět U a poté bude záležet na tom, zda se vada vyskytne opakovaně, nebo zda kamna již budou v pořádku. Vycházíme z faktu, který nám sdělil U, že prodávající chtěl přistoupit na odstoupení od smlouvy pouze za současného snížení ceny kvůli opotřebení a když toto U odmítl, prodávající odeslal kamna na posouzení výrobci. Tento postup nenavědčuje tomu, že by byl ochoten bez dalšího akceptovat U požadavek na odstoupení od kupní smlouvy.

Zpětná vazba:

U sdělil, že předaným informacím rozumí, se službou je spokojen a zváží další postup řešení dle toho, jak dopadne reklamační řízení. U poděkoval za nabídku opakované konzultace s tím, že v případě potřeby by rád využil opět služeb OP.

Citované zdroje:

Občanský zákoník (40/1964 Sb.)

Zákon o ochraně spotřebitele (634/1992 Sb.)

Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 13. 11. 2013, sp. zn. 28 Cdo 1857/2013

Stanovisko Nejvyššího soudu ČR R 17/1976 (IV.)

Kasuistika č. 2

Občanská poradna Brno, Anenská 10, 602 00 Brno

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova: virtuální mobilní operátor, výpověď smlouvy, smluvní podmínky, smlouva na dobu neurčitou, výpovědní lhůta, smluvní pokuty, smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání, upomínka

Výchozí situace:

Uživatelka (dále jen U) v roce 2013 uzavřela na vánočních trzích smlouvu s virtuálním mobilním operátorem Relax mobil. Jejich služby nikdy nevyužila, smlouvu poté roztrhala a hodila do popelnice a už si nepamatuje, co ve smlouvě bylo, tedy ani to, zda byla uzavřena na dobu určitou a jaké jsou podmínky vypovězení smlouvy. Nyní U přišla upomínka, aby zaplatila cca 60,-Kč za objednané služby. U nemá problém částku zaplatit, chtěla by však smlouvu „zrušit“, tedy smlouvu vypovědět.

Popis problému – zakázka:

U by chtěla smlouvu vypovědět, avšak neví, jak toto má udělat tak, aby se vyhnula případným smluvním pokutám, penále ap.

Intervence / možnosti řešení:

U byla informována o smlouvách uzavřených mimo prostory obvyklé k podnikání a o možnosti odstoupit od smlouvy, aby byla pro příště informována o možnostech řešení podobných situací. U byly dále vytisknuty obchodní podmínky společnosti Relax mobil, kde bylo uvedeno, že smlouvy jsou zpravidla uzavírány na dobu neurčitou a lze je vypovědět s jednoměsíční výpovědní lhůtou a sděleno, že tedy může odeslat výpověď smlouvy. Bylo navrženo poslat výpověď doporučeným dopisem, aby měla důkaz, zda a kdy byla druhé straně výpověď doručena. U byla rovněž upozorněna na pravděpodobnou nutnost zaplatit výše zmíněnou částku, protože smlouva byla uzavřena řádně a závazek tedy stále trvá a bude trvat do doby uplynutí výpovědní lhůty.

Zpětná vazba:

U sdělila, že služby OP využila již vícekrát v minulosti a vždy jí byly poskytnuty dobré rady. I s radami ve výše popsané záležitosti byla spokojena, informacím rozuměla a vyjádřila ocenění pro práci zaměstnanců OP.

Citované zdroje:

„Nový“ občanský zákoník (89/2012 Sb.)

Občanský zákoník (40/1964 Sb.)

Obchodní podmínky společnosti Relax mobil

Kasuistika č. 3

Občanská poradna Brno, Anenská 10, 602 00 Brno

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

reklamace, opětovné vyskytnutí téže vady, Česká obchodní inspekce, žaloba, prodloužení záruční lhůty, předžalobní výzva, ochrana spotřebitele, občanský zákoník, zákon o ochraně spotřebitele, judikatura, odstoupení od smlouvy, občanský soudní řád, Živnostenský úřad, soudní poplatek

Výchozí situace:

Uživatel (dále jen U) zakoupil v roce 2012 mobilní telefon v obchodě Mobil pro vás v Brně. Telefon je poruchový – samovolně se vypíná při telefonování ap. U již třikrát telefon reklamoval u prodejce, má reklamační protokoly. Reklamacím nebylo vyhověno, závada je na telefonu stále. U šel tedy reklamovat telefon počtvrté, v letošním roce (2015), protože měl za to, že záruční doba se prodlužuje o dobu, kdy probíhalo reklamační řízení. Prodejcem mu však bylo sděleno, že telefon již v záruce není a reklamace tedy nebude přijata.

Popis problému – zakázka:

U má za to, že telefon je stále v záruce a proto by chtěl dosáhnout toho, aby byl telefon přijat do reklamace a nejlépe aby bylo reklamaci vyhověno tak, že by byla uznána možnost odstoupení od kupní smlouvy a U by dostal své peníze zpět.

Intervence / možnosti řešení:

U sděleno, že reklamace se bude posuzovat dle starého občanského zákoníku, kde je skutečně ustanovení, že doba, po kterou probíhá reklamační řízení se do záruční doby nezapočítává a U má tudíž nárok na uznání reklamace. U navrženo, aby se znovu zkusil obrátit na prodávajícího a zkusil reklamaci uplatnit znovu s poukazem na konkrétní ustanovení občanského zákoníku, ze kterých vychází. Dále U informován, že se domníváme, že prodávající porušil povinnost dle zákona o ochraně spotřebitele, který mu ukládá povinnost pravdivě informovat spotřebitele o možnostech a podmínkách reklamace, za což mu hrozí pokuta, a U navrženo, aby na tuto okolnost prodávajícího upozornil, popřípadě aby též podal podnět na ČOI nebo Živnostenský úřad.

Jako druhá možnost řešení pro případ, že by reklamaci opět nebylo vyhověno nebo pokud by U nechtěl znovu reklamovat, bylo U navrženo podat žalobu k soudu a domáhat se toho, aby soud určil, že U má nárok telefon reklamovat, že záruční lhůta ještě trvá s ohledem na její prodloužení kvůli předchozím reklamačním řízením a že prodávající je povinen reklamaci přijmout. V souvislosti s tímto byl U upozorněn na povinnost za určitých okolností zaslat žalovanému předžalobní výzvu a sděleno, že zaslání výzvy samo o sobě nezavazuje k následnému podání žaloby. U poskytnuty vzory žaloby na plnění a předžalobní výzvy. U informován o nutnosti zaplatit při podání žaloby soudní poplatek a o jeho výši.

Prognóza:

S ohledem na to, že U může své požadavky podložit konkrétními zákonnými ustanoveními, je docela pravděpodobné, že by prodávající mohl opakované reklamaci vyhovět, pokud mu U dá dostatečně najevo, že si je vědom svých práv a rovněž i pochybení na straně prodávajícího. Pokud by se U rozhodl vydat se cestou soudního řízení, je rovněž pravděpodobné, že by mu soud dal zapravdu, nicméně s ohledem na to, že soudy nemají lhůty k vydání rozhodnutí, celá věc by trvala delší dobu, než kdyby opět zkusil reklamaci uplatnit u prodávajícího trochu důraznějším způsobem, avšak je pravděpodobné, že by byl u soudního řízení úspěšný. Cíle by však bylo dosaženo s vynaložením vyšších finančních nákladů s ohledem na soudní poplatek.

Zpětná vazba:

U sdělil, že poskytnuté informace jsou pro něj srozumitelné a dostatečně obsáhlé a že bude zvažovat, zda a kterou možnost využije.

Citované zdroje:

Občanský zákoník (40/1964 Sb.)

Zákon o ochraně spotřebitele (634/1992 Sb.)

Občanský soudní řád (99/1963 Sb.)

Zákon o soudních poplatcích (549/1991 Sb.)

Usnesení Nejvyššího soudu ČR ze dne 13. 11. 2013, sp. zn. 28 Cdo 1857