

**Název poradny:** *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

**Název projektu:** *SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ*

**Klíčová slova:** *vrácení zboží bez udání důvodu*

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** *osobně*

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl:** *od jiné osoby*

**Počet uskutečněných konzultací:** *jednou*

**Výchozí situace:** *uživatelka služby si zakoupila v prodejně Elektro kulmu na vlasy. Po několika dnech zjistila, že jí kulma nevyhovuje a chtěla by si pořídit jinou. Obrátila se tedy na prodejce s tím, že chce kulmu vrátit a koupit si v jiné prodejně jinou kulmu. Prodejcem jí bylo sděleno, že jí zboží nevezme zpět, protože je již použité a nebylo by to možné ani v případě, kdyby zboží použité nebylo. Uživatelka služby však ví o případech, kdy někteří prodejci tuto službu poskytují a proto tento nárok chtěla také uplatnit. Bylo jí to však prodejcem zamítnuto.*

**Popis problému – zakázka:** *Je postup prodejce správný?*

**Intervence:** *uživatelka služby byla vyslechnuta a byly s ní probrány všechny dostupné informace. Uživatelce služby bylo vysvětleno, že ze zákona na vrácení zboží bez udání důvodu není nárok. Pokud toto někteří prodejci umožňují, je to nad rámec zákona. Uživatelka služby informována, za jakých podmínek je možné od smlouvy odstoupit. Pokud není odstoupení dojednáno dodatečným ujednáním, je možné od smlouvy odstoupit z následujících důvodů:*

- *Uzavření smlouvy v tísní a za nevýhodných podmínek – pokud spotřebitel uzavřel smlouvu v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek – obě tyto podmínky musí platit současně.*
- *Uzavření smlouvy mimo obchodní prostory – týká se zejména podomního prodeje, prodeje přes internet apod. Možnost odstoupení od smlouvy je do 14-ti dní od převzetí zboží. Odstoupení od smlouvy je možné i pře převzetím zboží a odstoupení nemůže být spojeno s jakoukoliv sankcí.*



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

*Zákon stanovuje výjimky, kdy není možné od smlouvy do 14-ti dnů odstoupit, ani když se jedná o smlouvu uzavřenou mimo obchodní prostory. Jedná se zejména o následující případy:*

- *Jedinečnost zboží – např. oblečení na objednávku s fotografií, nábytek s atypickými rozměry aj.*
- *Zboží, které se rychle kazí – řezané květiny, některé potraviny*
- *Skupina zboží, jejichž povaha po rozbalení tohoto zboží neumožňuje vrácení z hygienických či zdravotních důvodů – např. zubní kartáčky*
- *Zvuková, obrazová nahrávka či počítačový program – odstoupení je možné pouze do chvíle, než je zboží vyjmuto z originálního obalu*
- *Při koupi novin, periodik, časopisu, pokud se nejedná o předplatné*

## **Možnosti řešení:**

*- uživatelka služby nemá v tomto případě nárok na odstoupení od smlouvy  
- uživatelka služby může kulmu na vlasy prodat sama např. prostřednictvím internetové inzerce a za utržené peníze koupit novou kulmu dle jejích představ a potřeb.*

**Prognóza:** *nelze stanovit*

**Zpětná vazba:** *není*

**Citované zdroje:** *necitováno*



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

**Název poradny:** *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

**Název projektu:** *SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ*

**Klíčová slova:** *reklamace*

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** *osobně*

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl:** *od jiné osoby*

**Počet uskutečněných konzultací:** *jednou*

**Výchozí situace:** *Uživatelka služby je vdaná a společně s manželem zakoupila televizor a jako dárek dostala tlakoměr. Toto přivítali vzhledem ke zdravotním problémům manžela s tlakem.*

*Po nějaké době přestal tlakoměr fungovat. Domnívala se, že je to způsobeno vybitými bateriemi, ale výměna nepomohla, stále nefungoval. Chtěla tlakoměr reklamovat, ale prodejcem jí byl sděleno, že na dárek se reklamace nevztahuje. Prodejce dále uživatele služby sdělil, že pokud dojde k tomu, že budou chtít od kupní smlouvy odstoupit, musí vrátit i dárek.*

**Popis problému – zakázka:** *Jak postupovat? Jsou informace sdělené prodejcem správné?*

**Intervence:** *Uživatelka služby byla vyslechnuta, bylo uživateli sděleno, že na tlakoměr se opravdu nevztahuje záruka, protože se jednalo o dárek a pokud bude chtít odstoupit od kupní smlouvy na televizor, musí vrátit i dárek – tlakoměr, ale to pouze v případě, že dojde k odstoupení do 14ti dnů – toto se však vztahuje na nákupy pořízené přes internet. V případě uživateli služby, jestliže by se třeba po roce projevila závada na televizoru a toto by bylo důvodem k odstoupení od kupní smlouvy, nemůže prodejce požadovat současně vrácení tlakoměru. Není možné, aby počáteční výhoda (získání dárku – tlakoměru) se v závěru stala sankcí, která uživatele služby donutí například k tomu, že výrobek (televizi) reklamovat nebude a najde jinou cestu (oprava na vlastní náklady).*

**Možnosti řešení:** - *obrátit se na výrobce, zda je možná oprava tlakoměru a kolik by oprava stála, jestli je výhodnější koupit nový tlakoměr nebo stávající nechat opravit*

**Prognóza:** *nelze stanovit*

**Zpětná vazba:** *není*



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

**Citované zdroje:** *necitováno*

Asociace občanských poraden  
Sabinova 287/3, 130 00 Praha 3  
IČO 65998642  
Tel: 284 019 220  
Email: [aop@obcanskeporadny.cz](mailto:aop@obcanskeporadny.cz)  
[www.obcanskeporadny.cz](http://www.obcanskeporadny.cz)



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

**Název poradny:** *OBČANSKÁ PORADNA NOVÉ MĚSTO NA MORAVĚ*

**Název projektu:** *SPOTŘEBITELSKÉ PORADENSTVÍ*

**Klíčová slova:** *reklamace, znalecký posudek*

**Způsob, jakým klient kontaktoval poradnu:** *osobně*

**Kde se klient o poradně/projektu dozvěděl:** *od jiné osoby*

**Počet uskutečněných konzultací:** *jednou*

**Výchozí situace:** *uživatel služby si zakoupil podzimní boty, které se po několika měsících nošení rozlepily. Toto chtěl u prodejce reklamovat, ale bylo mu sděleno, že se jedná o vycházkovou obuv, která není určena k nošení do deštivého a vlhkého počasí.*

**Popis problému – zakázka:** *Jak postupovat?*

**Intervence:** *poradkyní byl vznesen dotaz, zda na tuto okolnost byl uživatel služby upozorněn při koupi nebo zda je to uvedeno na záručním listě. Uživatelem bylo sděleno, že nikoliv. Uživateli bylo vysvětleno, že může problém řešit tak, že si nechá u soudního znalce zhotovit znalecký posudek a pokud tento posudek bude v prospěch uživatele, může se obrátit na soud. současně byl uživatel upozorněn na to, jaká jsou rizika u soudního sporu.*

**Možnosti řešení:** - *nechat vytvořit znalecký posudek a obrátit se na soud*

**Prognóza:** *nelze předvídat*

**Zpětná vazba:** *není*

**Citované zdroje:** *634/1992 Sb.*

§ 9

*(1) Prodávající je povinen řádně informovat spotřebitele o vlastnostech prodávaných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s*



# ASOCIACE OBČANSKÝCH PORADEN

*poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné.*

*(2) Povinnosti uvedených v odstavci 1 se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel. Tyto povinnosti se však nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti.*

## § 10

*(1) Proávající musí zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny*

*a) označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, a pokud to povaha výrobku nebo forma prodeje vyžaduje, názvem výrobku, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití,*

*b) též údaji o materiálech použitých v jejích hlavních částech, jde-li o obuv, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají.*

*(2) Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.*