

Kazuistika č. 1/2018 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Kupní smlouvy a skryté závady na ojetém automobilu

Výchozí situace:

Uživatelka služby (dále jen US) ze Šluknova je matkou syna, který si zakoupil, ojetý automobil od fyzické osoby. Během necelého měsíce od zakoupení automobilu se projevila skrytá závada.

Popis situace/konzultace č. 1:

Dne 15. 1. 2018 US kontaktovala emailem Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP) a požádala o radu jak postupovat.

. 1) Popis problému, zakázka č. 1:

„Dobrý den mam prosbu syn si koupil od kolegy z práce auto starší ve smlouvě mam napsáno že nemůže ke staří auta auto reklamovat ...ale auto mělo skrytou závadu oprava cca 4-6 tis.v servisu mu řekli že prodejce o závadě musel vědět myslíte že muže auto reklamovat či napadnout smlouvu no tak něco ..auto má necelý měsíc děkuji za vaši odpověď s pozdravem R.M ŠLUKNOV“

Intervence č. 1:

Poradkyně dne 16.1.2018 odeslala odpověď:

Vážená paní M,

při koupi ojetého vozidla platí (stejně jako u kterékoli použité věci), že spotřebitel nemůže reklamovat zboží pro vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím podle § 2167 písm. c) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Ale i v tomto případě musí vozidlo vykazovat takové vlastnosti, které si smluvní strany sjednaly. U ojetých automobilů hraje velkou roli při posuzování odpovědnosti za vady obsah smlouvy (zejména informace o stavu vozidla). Prodávající totiž neodpovídá za vady, na které kupujícího před uzavřením smlouvy prokazatelně upozornil. Také se záruka nevztahuje na vady, které odpovídají opotřebení automobilu vzhledem k jeho stáří či míře používání předchozím majitelem.

Skrytou vadou lze rozumět vadu, kterou nemůžete při běžné prohlídce zjistit. Při koupi ojetého vozidla se má za to, že vady, které se projevily do 6 měsíců od převzetí vozidla, byly na vozidle již v době převzetí 2161 odst. 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. V takovém případě je za vady odpovědný prodávající, a vozidlo je povinen synovi na jeho náklady opravit, případně poskytnout přiměřenou slevu z ceny. Pokud prodávající před kupujícím zatajil stav vozidla nebo ho zkreslil tak, že smlouvu porušil podstatným způsobem, můžete kupující od smlouvy odstoupit. Reklamovat závadu je třeba co nejdříve a rozhodně vozidlo neopravovat dokud nebude vše vyřešeno.

V dané situaci kontaktujte prodávajícího nejlépe písemně (zaslat doporučeně, kopii ponechat). Jasně uveďte, co se stalo, o jakou závadu se jednalo a že tedy i podle sdělení servisu se jednalo o skrytou vadu, o které musel prodávající vědět (ideální by bylo, kdyby Vám v servisu své tvrzení dali písemně). Upozorněte ho, že jelikož se závada projevila do 6 měsíců od zakoupení vozidla, je za ní odpovědný on, popř. můžete uvést skutečnost, že o závadě musel vědět, kupujícího s ní neseznámil a tím zásadním způsobem porušil kupní smlouvu. Janě uveďte, co po něm požadujete. Tedy zda chcete slevu z kupní smlouvy, úhradu opravy nebo odstoupíte od smlouvy a požadujete vrácení kupní ceny. Jestliže prodávající nebude reagovat, nebo neuzná závadu a nebude chtít uhradit náklady spojené s opravou, nebo v případě, že syn odstoupí od smlouvy a prodávající toto nebude reflektovat (nebude chtít vrátit kupní cenu) věc budete muset řešit soudní cestou, tedy podáním žaloby. Pokud se závada objevila do 6 měsíců od zakoupení vozidla je povinnost prokázat, že závada na vozidle při převzetí nebyla na prodávajícím. Po uplynutí 6 měsíců je povinnost prokázat skutkový stav na straně kupujícího. Ve vašem případě je povinnost prokázat na straně prodávajícího, ale i tak je důležité, abyste měli

maximum podkladů pro případné dokazování předchozího stavu vozidla. Před podáním žaloby samotné je nutné ještě zaslat předžalobní výzvu (doporučeně, kopii ponechat). Obsahem výzvy je vlastně rekapitulace celého průběhu vč. toho, jak prodávající reagoval, nereagoval a upozornění, že pokud věc nebude vyřešena do určité doby mimosoudní cestou, bude podána žaloba k soudu. Tato výzva je důležitá pro posuzování nároku na úhradu soudních poplatků a nákladů spojených se soudním řešením sporu.

Doufám, že odpověď byla dostačující a srozumitelná. Pokud ne, nebo máte doplňující dotaz, můžete se opět obrátit na naši poradnu.

S pozdravem

Bc. Pavla Brodinová, DiS., vedoucí
Občanské poradny Rumburk

Možnosti řešení:

- Reklamáce skryté závady popř. odstoupení od smlouvy

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI (z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z.č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád,

Zpracovala dne 16.8.2018 Bc. Pavla Brodinová, DiS.
ZA 8/2018

Kazuistika č. 2 /2018 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

výzva od advokáta a povinnost uhradit zboží, které nebylo po závazné objednávce přijato

Výchozí situace:

Uživatelkou služby (dále jen US) je 24letá Rómka, dlouhodobě nezaměstnaná a do poradny ji poslal pracovník PMS Rumburk.

Popis situace/konzultace č. 1:

Dne 2. 2. 2018 US kontaktovala osobně Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP) a dotazovala se na typ poskytované služby a možnost objednání.

Popis problému, zakázka č.1 :

„Posílají mě sem z PMS, chtěla bych vědět, zda mi můžete pomoci s problémem, který mám? Objednala jsem zboží, nevyzvedla ho, teď mi píše nějaký právník, který požaduje peníze za něco, co jsem si nevyzvedla a za své služby. Pokud mi s tím můžete pomoci, mohu se objednat? Dnes nemám čas.

Intervence č. 1:

Poradkyně poskytla US informace o poskytované službě. Po vzájemné dohodě byla US objednána na následnou konzultaci s tím, že donese s sebou písemnost od advokáta a případně i objednávku, kterou učinila.

Popis situace/konzultace č. 2:

Dne 7. 2. 2018 se US dostavila dle dohody na druhou konzultaci a s sebou donesla výzvu k úhradě od advokáta, který byl pověřen zastupováním prodejce (e-shopu).

Popis problému, zakázka č.1 :

„Před vánocemi jsem objednala příteli zlatý řetízek za 3582,00 Kč, chtěla jsem mu udělat radost. Jenže jsem neměla peníze a řetízek jsem si na poště nepřevzala a požádal jsem je, aby jej poslali zpět. Teď mi přišel dopis od právníka a ten chce, abych řetízek zaplatila a zaplatila i jeho služby, jinak že mě dají k soudu. Mají na to právo? Co mám dělat?“

Intervence č. 1:

Poradkyně si prostudovala výzvu k dobrovolnému uhrazení zboží vč. úhrady služeb za právní zastoupení. Následně vysvětlila US, že díky závazné objednávce, kterou učinila, uzavřela prostřednictvím prostředků komunikace na dálku tzv. distanční smlouvu podle § 1824 a násl. občanského zákoníku (dále jen OZ). Jako spotřebitel měla povinností objednané zboží uhradit a převzít, ale rovněž měla právo od smlouvy písemně do 14 dnů od převzetí odstoupit bez udání důvodů a zboží vrátit na své náklady neporušené zpět prodávajícímu, který by pak měl povinnost vrátit US peníze za zakoupené zboží. To by byl zcela správný zákonný postup. Jelikož US neměla peníze na zaplacení a na České poště (dále jen ČP) sdělila, že mají balíček vrátit odesilateli (prodejci), měla alespoň písemně upozornit prodávajícího na to, že balíček si nevyzvedla a ČP by ho měla doručit zpět. V dané situaci může US zajít na ČP a požádat o sdělení informací k příslušnému balíčku, tedy kdy byl vrácen zpět. Ovšem ČP nemusí tyto informace US sdělit, ale naopak sdělit je musí tomu, kdo balíček podával (posílal), jelikož s ČP uzavřel smlouvu o přepravě a dodání zboží tj. prodejci. US by tedy měla písemně (kopii ponechat, zaslat doporučeně) reagovat na výzvu advokáta s tím, že objednané zboží na dobírku si nevyzvedla a balíček musel být ČP vrácen prodejci. Pokud ne, je jeho právo a povinnost uplatnit reklamaci vůči ČP a požadovat po ní a né po US kompenzaci v případě ztráty balíčku, který měl jistě i pojištěn vzhledem k druhu dodávaného zboží. Dále jen sdělit, že US tedy odmítá hradit cenu objednaného zboží i služby právníka a je ochotna maximálně uhradit poštovné a balné, což jsou náklady, které prodávajícímu vznikly a které má tedy ze zákona povinnost uhradit. Nabídnutou pomoc se sepsáním dopisu nebo jeho případnou kontrolu US odmítla. Poradkyně rovněž doporučila nepodceňovat komunikaci s právníkem a nabídla další případnou pomoc s řešením, pokud bude potřeba.

Možnosti řešení:

- Písemné vyjádření k výzvě právníka

Citovaná literatura, zdroje: ASPI (z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění)

Zpracovala dne 17. 8. 2018 Bc. Pavla Brodinová, DiS.
ZA 44/2018

Kazuistika č. 3/2018 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Reklamace smlouvy o dílo

Výchozí situace:

Uživatelé služby (dále jen US) jsou starobní důchodci ve věku 76 let, kteří spolu žijí jako druh a družka ve Varnsdorfu. Oba jsou osoby s kombinovaným zdravotním postižením, u ženy se jedná o mentální a pohybové postižení, muž má postižení sluchu a zraku.

Popis situace/konzultace č. 1:

US využili již několikrát služeb Občanské poradny při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP). Problém se špatně odvedenou prací byli nejprve řešit na MěÚ ve Varnsdorfu. Úředník si je sice vyslechl, ale sdělil jim, že jim pomoci nemůže a dal jim nějaký papír s tím, ať si napíší stížnost na ČOI. US se tedy rozhodli opět využít služeb OP a dne 28. 3.2018 osobně přijeli do Rumburku.

1) Popis problému, zakázka č. 1:

„Nechali jsme si po letech, co bydlíme v bytě vyměnit umyvadlo a záchod. Jenže umyvadlo, které nám instalatér dal, nesedí. Je oproti původnímu malé, takové jako se dává na pisoárech. Navíc ho položil na ten původní držák a dal pod to jen gumu a umyvadlo se hýbe a my máme strach že spadne, nebo my když se o něj opřeme. Instalatérovi jsme to řekli, ale on nám jen sdělil, že nechápe, co chceme, že je vše v pořádku a nebude se s námi o tom bavit, ať laskavě zaplatíme, jinak že bude zle. Raději jsme zaplatili i přesto, že v pořádku to není a my chceme umyvadlo, jaké jsme měli. Máme s sebou potvrzení o uhrazení od instalatéra a papír co nám dal ten úředník na městě. Pomůžete nám? “

Intervence č. 1:

Poradkyně si prostudovala písemnost z úřadu a doklad od instalatéra a dotázala se US, zda mají nějakou písemnou smlouvu, objednávku. US sdělili, že se s instalatérem dohodli ústně. Poradkyně se tedy dotázala, jak se instalatér jmenuje, jelikož razítko je nečitelné. Dále se dotázala, jaké parametry (rozměry) mělo původní velké umyvadlo a jaké má to menší. US nebyli schopni odpovědět s tím, že tam na dokladu je přeci podpis instalatéra a na papíru z města napsáno co mají dělat. Poradkyně se tedy snažila vysvětlit US, že razítko je nečitelné, z podpisu není patrné, jak se instalatér jmenuje. Na paragonu není uveden žádný údaj o typu, či rozměrech umyvadla, pouze údaj o tom jaká práce byla odvedena a cena za odvedenou práci. Rovněž se poradkyně snažila US vysvětlit, že daný problém není v kompetenci ČOI, ale Živnostenského úřadu a než se na něj s podnětem obrátí, měli by opětovně uplatnit reklamaci vadného plnění z ústně uzavřené smlouvy o dílo. Reklamace by měla být tentokrát písemná a z ní by mělo jasně plynout, jaká byla ústní dohoda (výměna starého umyvadla za nové vč. jeho zapojení a výměna splachovadla) a jasně vymezeny závady (vadné plnění). Pokud tedy dal instalatér menší umyvadlo než bylo původní, bylo by potřeba znát rozměry umyvadla nového i starého a v reklamaci tyto údaje uvést vč. toho, že umyvadlo tím pádem není dobře a bezpečně zapojené a hýbe se. Bylo dohodnuto, že poradkyně jméno instalatéra i adresu dohledá na základě IČ. Jelikož si rozměry umyvadel nemůže poradkyně vymyslet, US zavolá bratrovi a ten změří nové umyvadlo i to staré, které US zůstalo. Poradkyně zatím do následné konzultace, která byla dohodnuta, předpřipraví písemnou reklamaci smlouvy o dílo.

Popis situace/konzultace č. 2:

US se dostavili na druhou konzultaci dne 29.3.2018 dle dohody, s rozměry obou umyvadel a jménem instalatéra.

1) Popis problému, zakázka č. 1:

„Tady máme od bráchy napsané rozměry starého i nového umyvadla a jméno toho instalatéra, ale adresu nezná.“

Intervence č. 1:

Poradkyně sdělila US, že i ona má jméno instalatéra, kterého dohledala přes jeho IČ a je velmi dobře, že si správnost může ověřit (jména se shodovala) s tím, že adresu má. Dále po zjištění rozměrů obou

umyvadel (nové 52x45 cm, staré 56x46 cm) se snažila poradkyně vysvětlit, že rozměry umyvadel nemohou být důvodem reklamace i přesto, že staré umyvadlo je o pár cm větší, ale jsou typově stejná. Reklamce by tedy mohla být uplatněna na špatně usazené umyvadlo. Jak sami US uvedli, nové je posazené na původním rámu, který držel staré umyvadlo a jelikož nové je menší, tak instalatér nové umyvadlo jen podložil gumou a řádně jej neukotvil. Poradkyně tedy opětovně vysvětlila práva spotřebitele smluvní právo a navrhla vzhledem k okolnostem, že písemnost upraví tak, aby bylo patrné, že je uplatňována reklamace na špatně odvedenou práci tj. nekvalitně přidělané umyvadlo. US souhlasili, poradkyně tedy provedla úpravu (v obsahu bylo rovněž uvedeno, že jsou oba US handicapovaní a instalatér zneužil jejich postižení) a posléze obsah dvakrát velmi pomalu a nahlas přečetla, US se opakovaně dotazovala, zda obsahu rozumí a souhlasí s ním. Po odsouhlasení tedy poradkyně 2x vytiskla písemnou reklamaci, kterou US podepsal (na paragonu byl uvedený muž). Poradkyně dále nadepsala obálku i podací lístek, do obálky vložila podepsanou reklamaci a vysvětlila US nutnost poslat reklamaci doporučeně a druhé vyhotovení si i s podacím lístkem uschovat a pečlivě uschovat i paragon. Dále poradkyně vysvětlila US, že pokud dnes podají na České poště doporučeně reklamaci, je potřeba počítat alespoň se 3 dny na doručení a s dobou 14 dnů na uložení doporučené pošty (pokud US na poště nezjednájí jinou úložní dobu). Ode dne, kdy si instalatér vyzvedne písemnou reklamaci mu běží 30 denní lhůta na to, aby a) reklamaci neuznal nebo za b) uznal reklamaci a zjednal nápravu tj. řádně ukotvil umyvadlo. Pokud po uplynutí 30 denní lhůty od doručení nebude věc ze strany instalatéra nějak řešena, mohou US odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz, slevu z ceny popř. si nechat umyvadlo řádně ukotvit druhým (jiným) instalatérem a peníze uhrazené za řádné ukotvení pak požadovat po tom prvním. Rovněž si US mohou stěžovat na Živnostenský úřad. Bylo dohodnuto, že US počkají (min. 30 dnů od doručení) a pokud instalatér závadu neodstraní, nebude reagovat, opět se obrátí na OP a společně s poradkyní podniknou další kroky.

Možnosti řešení:

- Uplatnění písemné reklamce špatně zhotoveného díla

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI (z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník)

Zpětná vazba:

US přijeli do OP dne 6 .4. 2018. „*Instalatér ve čtvrtek (5. 4. 2018) přijel k nám domů. Křičel na nás co si to dovolujeme, vyhrožoval tím, že nám vezme umyvadlo. Tak jsem mu řekl, že když nám vezme nové umyvadlo, musí nám vrátit vše do původního stavu tj. dát nám tam zpět to staré umyvadlo a vrátit nám peníze. Taky jsem mu řekl, že jsme připraveni si stěžovat nejen na Živnostenském úřadu, ale věc řešit s policií nebo soudně za pomoci OP. Instalatér nakonec řádně ukotvil nové umyvadlo. My mu museli podepsat, že teď je již vše v pořádku. Chtěli bychom vám poděkovat za pomoc, jsme spokojeni s tím, jak jste nám pomohla vyřešit náš problém.*“

Zpracovala dne 20.8.2018 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 87/2018

Kazuistika č. 4 /2018 na téma spotřebitelské poradenství

Klíčová slova:

Zamítnutá reklamacie sedací soupravy

Výchozí situace:

Uživatel služby (dále jen US) je 29 let, žije a pracuje v Rumburku. S družkou čekají první dítě. US kontaktoval osobně Občanskou poradnu při Oblastní charitě Rumburk (dále jen OP) a dohodl si konzultaci, jelikož potřeboval pomoci s reklamací sedací soupravy zakoupené přes internetový obchod NÁBYTEK-KUPLEVNĚ.CZ za 15.000,00 Kč.

Popis situace/konzultace č. 1:

US se dostavil dle dohody dne 30.4.2018. Sedací souprava, kterou zakoupili, se po 3 týdnech začala párat a švy rozestupovat. US uplatnil řádně u prodejce reklamaci (e-mailem vč. fotodokumentace závad) a požadoval výměnu sedací soupravy za novou bezvadnou. Prodejce ovšem nehodlal akceptovat jeho požadavek na výměnu a tvrdil mu, že pouze on má právo vybrat způsob vyřešení reklamacie a trval na tom, že sedací soupravu opraví.

Popis problému, zakázka č.1 :

„Víte, výrobce sedací soupravy je ze Slovenska, když si pro sedačku přijedou a odvezou, než jí nechají opravit, bude to trvat a na čem budeme s těhotnou přítelkyní sedět? Navíc se švy postupně rozestupují na celé sedačce, jak by to asi chtěli opravit, to je nesmysl. Mohla byste mi vysvětlit má práva a jak mám postupovat?“

Intervence č. 1:

Poradkyně vysvětlila US jeho práva zejména pak § 2161 a § 2169 občanského zákona a §, 13, §19 odst. 3 a § 24 odst. 7, písm. v) zákona o ochraně spotřebitele. Tedy vysvětlila US, že právo na dodání nové věci je primární právo kupujícího. Oprava celé věci či výměna jednotlivé součástky u některých výrobků buď není možná, nebo je velmi obtížná a nákladná, což je dle názoru poradkyně i případ US. Poradkyně doporučila US, aby opětovně písemně sdělil prodejci, že trvá na výměně sedací soupravy za novou. Argumentovat tím, že na internetu deklarují nejen vysokou kvalitu výrobku, ale i rychlé řešení případných reklamací s tím, že jejich navrhované řešení tj. odvoz a oprava je nejen obtížná a nákladná, ale bude i trvat delší dobu (než se sedací souprava doveze k výrobcu od US a pak zpět). US nebude mít na čem sedět s těhotnou přítelkyní, tedy neúměrně je to zásáhne což je nepřijatelné. Navíc se nejedná o jediný vypáraný šev na sedací soupravě, ale švy se povolují a párou na celé sedací soupravě a muselo by tedy dojít k celkové opravě celé sedací soupravy, což sníží nejen její cenu (nejedná se o výrobek bezvadný), ale i kvalitu. Dále upozornit prodávajícího na to, že jako kupující má právo volit řešení reklamce, a proto trvá na výměně vadného zboží za nové perfektní. US může upozornit prodávajícího i na to, že pokud nebude reklamce vyřízena k jeho spokojenosti je rozhodnut podat nejen podnět na ČOI, ale věc řešit i soudní cestou. Může prodávajícího upozornit i na 30 denní lhůtu na vyřízení, která běží od prvního e-mailu, který mu zaslal s tím, že pokud nebude reklamce řádně vyřízena do této lhůty, má jako kupující právo odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz a on svého práva využije. Poradkyně nabídla možnost kontroly obsahu reklamce a byla dohodnuta případná další pomoc podle toho, jak se situace vyvine.

Popis situace/konzultace č. 2:

US využil nabídky kontroly obsahu sepsané opětovné reklamacie a dne 1.5.2018 odeslal e-mailem její obsah do OP ke kontrole.

Popis problému, zakázka č.1 :

„Dobrý den, využívám možnosti kterou jste mi nabídla a prosím o zhodnocení a kontrolu dopisu který jsem sepsal.“

Intervence č. 1:

Poradkyně email přijala v OP dne 2.5.2018. Důkladně prostudovala sepsanou reklamaci. US sdělila, že opakovanou reklamaci sepsal šikovně, pouze došlo k úpravě začátku vč. oslovení a doplnění reklamce o znění zákona §2169, odst.1 z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a §19, odst. 3 z.č. 634/1992 Sb., o ochranně spotřebitele. Tyto informace vč. upravené reklamacie zaslala týž den na e-mailovou adresu US.

Popis situace/konzultace č. 3:

US se opět obrátil e-mailovým dotazem na OP dne 12.5.2018. Zaslal i vyjádření od výrobce, které mu přeposlal prodejce. Výrobce na základě fotodokumentace zkonstatoval, že se jedná o mechanické poškození vzniklé v důsledku nekorektního používání sedací soupravy. Protože zákazník odmítl nabízenou součinnost při řešení reklamacie opravou poškozené části sedací soupravy, považují věc za vyřízenou a reklamaci zamítají. Pokud by

však zákazník přeci jenom dal souhlas s opravou, žádají o zaslání části sedací soupravy na odborné posouzení k výrobcí.

Popis problému, zakázka č.1 :

„Dobrý den paní Brodinová tento nepřijatelný dopis mi poslali a jsem s tímto jejich rozhodnutím znepokojen protože se roztrhla další část sedačky a nejsem si jistý zda jsem si sedačku koupil na sezení nebo jen na okrasu. Moje vize je taková, že na sedačce mám sedět a očekávat, že mi poslouží delší dobu. Naproti tomu se dozvím, že na sedačce skoro ve 40 letech neumím sedět. Asi vím jak postupovat dál podle toho co jste mi poradila, ale přesto bych se potřeboval poradit s postupem. S pozdravem...“

Intervence č. 1:

Poradkyně email přijala v OP dne 14.5.2018a odpověď byl odeslána týž den. Poskytla US inf. o tom, že pokud vada vznikla v prvních 6 měsících od zakoupení, zákon předpokládá, že zakoupené zboží bylo vadné již v době převzetí. Prodávající má povinnost prokázat, že k poškození sedací soupravy došlo vinou US. Nestačí tedy jen tvrzení, které bylo prodávajícím přeposláno od výrobce. Tvrzení, že se jedná o mechanickou závadu je pouze obecné tvrzení. Prodávající by měl jasně sdělit z jakého důvodu a proč tedy závada vznikla.

Jako další krok poradkyně doporučila vyzvat prodejce k tomu, aby jasně a konkrétně vysvětlil, jak k závěru došel (jak k mechanickému poškození ze strany US tedy došlo) s tím, že je to jeho povinnost řádně odůvodnit zamítnutí řádně uplatněné reklamce. Poradkyně navrhla US obsah reakce na e-mail prodávajícího např. *Vážená společnosti...zamítnutí reklamce jsem obdržel vč. vyjádření výrobce dne..... S tímto stanoviskem nesouhlasím. Sedací souprava je určena k pravidelnému sezení i ležení a pro tento účel by měla být vyrobena tak, aby tato kritéria splňovala (jedná se tedy o výrobek určený k běžnému používání) za tímto účelem jsem ji i kupoval. Sedací soupravu jsme užívali tak jako ostatní a za praskání i rozestupování švů při běžném sezení a ležení z mého pohledu rozhodně nemůžeme. Jedná se o nekvalitně zhotovený výrobek tj. o závadu, která existovala již při převzetí zboží a projevila se právě užíváním věci, což jsem konzultoval i s místním dlouholetým prodejcem a výrobcem nábytku v jedné osobě. Tímto vás žádám, abyste mi jasně a konkrétně odůvodnili i prokázali, že k mechanickému poškození sedací soupravy došlo z mé viny, tak jak vám to ukládá zákon, jelikož vaše tvrzení, že se jedná o mechanické poškození z mé strany je vágní. Rovněž bych vás chtěl upozornit na to, že pokud nebude možné spornou reklamaci vyřešit dohodou k mé spokojenosti, jsem rozhodnut za pomoci soudního znalce věc řešit podáním podnětu na ČOI popř. věc řešit i soudní cestou a náklady spojené s takovým řešením pak budu požadovat po vaší společnosti.....S pozdravem.....* Dále poradkyně sdělila US, že pokud tedy ani po tomto kroku nebudete úspěšní, pak bohužel nic jiného nezbude, než si vyhledat soudního znalce, obstarat si znalecký posudek a pokusit se opět na základě tohoto posudku změnit stanovisko prodejce (poskytnut odkaz na webové stránky) . Ten může a nemusí znalecký posudek uznat. Pokud by prodejce uznal tento posudek, má povinnost uhradit jeho náklady. Pokud by neuznal reklamaci je zde možnost obrátit se na ČOI a pokusit se spor urovnat mimosoudně a ta poslední varianta je tedy věc řešit soudní cestou.

Popis problému, zakázka č.2 :

„Dobrý den paní Brodinová ještě jednou, děkuji za radu, ještě jeden dotaz odstoupení od smlouvy v této fázi asi není aktuální?“

Intervence č. 2:

Poradkyně vysvětlila US, že odstoupit od smlouvy lze jen pokud by nebyla dodržena 30denní lhůta na vyřízení reklamace, což se bohužel v případě US nestalo.

Popis situace/konzultace č. 4:

US se opět obrátil e-mailovým dotazem na OP a to dne 3.6.2018 a následný den 4.6.2018 po odeslání odpovědi.

Popis problému, zakázka č.1 :

„Dobrý den paní Brodinová potřeboval bych poradit, jestli je správná cesta (s problémem reklamace sedačky) a to podat návrh na zahájení mimosoudního řešení sporu na ČOI. Zjistil jsem si pár informací o návrhu. Odpověď na zprávu prodejce jsem poslal 15.5.2018 a od té doby žádná reakce. Předem děkuji za radu s pozdravem ...“

Intervence č. 1:

Poradkyně v odeslané odpovědi dne 4.6.2018 ujistila US, že jím zvolený další krok je správný. Tedy podání podnětu na ČOI by poradkyně v této fázi určitě doporučila. Dále sdělila US, že by bylo opravdu dobré mít vyjádření soudního znalce už ve fázi podání podnětu na ČOI s tím, že toto doporučení je uvedeno přímo na stránkách ČOI, kde nalezne mimo jiné nejen informace o průběhu řízení, ale webový formulář vč. podrobných

informací o jeho vyplnění, přílohách. Poradkyně doporučila tento typ podání, jelikož ho sama ČOI preferuje, navíc ušetří čas i US, jelikož nemusí sám sepisovat podnět. Navíc pokud se bude US držet pokynů, bude mít jistotu, že podání bude bez vad a nemělo by dojít k průtahům. Byla nabídnuta možnost vysvětlení obsahu formuláře popř. pomoc s vyplněním.

Popis problému, zakázka č.2 :

„Dobrý den paní Brodinová formulář jsem si prostudoval jsou tam věci o kterých si nejsem úplně jistý zda by byly dobře vyplněny, tak bych když tak tedy využil vaší nabídky tj. potřeboval bych to vysvětlit, ale vyplnění potom už zvládnou. Díval jsem se i na soudního znalce ale z toho oboru který potřebuji jsem zatím žádného nenašel. Tento týden mám ranní tak bych se mohl stavít někdy po práci, kdyby Vám to vyhovovalo.“

Intervence č. 2:

Poradkyně navrhla termín další konzultace, který US potvrdil.

Popis situace/konzultace č. 5:

US se dostavil dle dohody dne 6.6.2018 na konzultaci.

Popis problému, zakázka č.1 :

„Raději bych probral ten formulář s vámi i přílohy, nerad bych udělal chybu.“

Intervence č. 1:

Poradkyně společně s US probrala formulář vč. příloh (foto dokumentace sedací soupravy, komunikace s prodejcem) a ještě jednou US doporučila znalecký posudek, nebo alespoň nějaké dobrozdání od výrobce nábytku (sedacích souprav) nejlépe s dlouholetou praxí, který by měl být rovněž jako příloha.

Popis problému, zakázka č.2 :

„Já bych klidně zaplatil toho soudního znalce, ale na stránkách Justice.cz, které jste mi doporučila jsem žádného nenašel, prostě si nevím rady.“

Intervence č. 2:

Poradkyně vyhledala na stránkách justice, po zadání určitých kritérií (obor textil, kraj ÚL nebo LBC), seznam soudních znalců a kontakty na ně poskytla US. US si je postupně obvolá a pokud soudní znalec nebude dělat znalecké posudky týkající se problému US, doporučila poradkyně, aby se ho dotázal, zda někoho nezná. Dotaz US může vznést i na soud nebo ČOI, ti by měli mít informace o znalcích, kteří by mohli pomoci US a udělat posudek. Poradkyně zopakovala US, že znalecký posudek není podmínkou podání podnětu (slouží k lepšímu posouzení problému a jako důkaz, který vyvrací tvrzení prodejce/výrobce). Dále poradkyně vysvětlila US, že pokud by musel nakonec spor řešit soudní cestou, mohl by požádat přímo soud o ustanovení soudního znalce.

Možnosti řešení:

- Opakovaná reklamace vč. reakce na zamítnutou reklamaci, podnět na ČOI

Citovaná literatura, zdroje:

- ASPI (z.č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, z.č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele)
- Internet [http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/\\$\\$SearchForm?OpenForm](http://datalot.justice.cz/justice/repznatl.nsf/$$SearchForm?OpenForm),
<https://www.coi.cz/informace-o-adr/>, <https://www.coi.cz/mimosoudni-reseni-spotrebitelskych-sporu-adr/>,

Zpětná vazba: Dne 9.7.2018 US přišel osobně poděkovat za pomoc poradkyni s tím, že vše dobře dopadlo. Prodejce si sedací soupravu odvezl, peníze US hned vrátil a US s přítelkyní si již zakoupili jinou novou sedací soupravu, ale tentokrát v kamenném obchodě.

Zpracovala dne 21. 8. 2018 Bc. Pavla Brodinová, DiS

ZA 114/2018