

## Občanská poradna Žďár nad Sázavou

### Projekt: Spotřebitelské poradenství 2018

#### 1. kazuistika

##### Reklamace věci

##### Výchozí situace:

Klient za jeden měsíc po zakoupení sportovní obuvi v kamenné prodejně ji reklamoval kvůli odlepující se podrážce. Při reklamaci uvedl, že vzhledem k tomu, že se vada projevila do šesti měsíců, požadoval odstoupení od kupní smlouvy a vrácení kupní ceny.

Následně mu bylo dodavatelem oznámeno, že vada byla uznána a bota opravena s tím, že nemá nárok na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz, a že je povinen opravenou obuv přijmout zpět.

**Zakázka:** Klient se dotazuje, zda musí přijmout opravenou obuv, nebo zda může trvat na vrácení kupní ceny, jak je to zaznamenáno i v reklamačním protokolu.

**Intervence:** Má-li věc vady, může spotřebitel požadovat nápravu v podobě opravy věci. Není-li to možné, má spotřebitel právo na dodání nové věci a není-li ani to možné, může odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení peněz. Místo výše uvedených způsobů nápravy může spotřebitel požadovat přiměřenou slevu. Právní úprava je obsažena v § 2169 odst. 1 občanského zákoníku. V tomto ustanovení jsou upraveny nároky spotřebitele plynoucí z odpovědnosti za vady věci. Je zde zákonem stanovena určitá hierarchie nároků. Primárním nárokem však není odstoupení od kupní smlouvy, nýbrž primárně oprava věci, poté výměna věci a pak teprve odstoupení od smlouvy. Právo na slevu náleží kupujícímu vždy, pokud neuplatní jiné právo.

Ustanovení § 2161 odst. 2 zakotvuje vyvratitelnou právní domněnku o existenci vady věci v době převzetí, projeví-li se vada v šestiměsíční lhůtě. Pokud je věc reklamována v prvních šesti měsících od jejího převzetí, má se za to, že věc byla vadná už při koupi. V případě soudního sporu by tak musel prodávající prokázat, že věc v době převzetí vadná nebyla. Důkazní břemeno spočívá tak na prodejci, avšak po uplynutí této 6. měsíční lhůty je to naopak spotřebitel, který musí prokázat, je-li reklamace zamítnuta, že věc byla vadná při převzetí například za pomoci znaleckého posudku.

Pokud byla záruční oprava věci provedena s veškerou odbornou péčí takovým způsobem, aby byla vada řádně a beze zbytku odstraněna a prodaná věc nebyla v důsledku výskytu vady ani opravy nijak znehodnocena, pak je postup podnikatele v souladu se zákonem a spotřebitel je povinen si věc z reklamace převzít.

**Zpětná vazba:** Klient výkladu porozuměl, zorientoval se v situaci po právní stránce, opravenou obuv si převezme, uznal, že nemá nárok na vrácení zaplacené částky.

**Citovaný zdroj:** Občanský zákoník, § 2169 a § 2161 odst. 2

Ve Žďáru n. S. dne 6.11.2018

Dagmar Čížková

## Občanská poradna Žďár nad Sázavou

### Projekt: Spotřebitelské poradenství 2018

#### 2. kazuistika

#### Reklamacie vyúčtování telekomunikačních služeb

##### Výchozí situace:

Klientka obdržela od operátora O2 Czech Republic vyúčtování za používání mobilního telefonu - Doplnkové služby a služby třetích stran ve výši 3 699,00 Kč. Klientka v zákonné lhůtě vyúčtování reklamovala, neboť žádnou doplňkovou službu ani služby třetích stran nevyužívala. Reklamacie jí byla zamítnuta.

**Zakázka:** Klientka se dotazuje, který nadřízený orgán o zamítnuté reklamaci rozhoduje.

**Intervence:** V případě, že spotřebitel včas uplatnil reklamaci nekvalitních služeb či špatného vyúčtování a není spokojen s tím, jak byla vyřízena, má možnost do 1 měsíce od doručení vyřízení reklamace podat Českému telekomunikačnímu úřadu návrh na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamace.

Podání námítky nemá odkladný účinek na povinnost spotřebitele hradit cenu za poskytnuté služby, na jeho odůvodněnou žádost však ČTÚ může odložit povinnost zaplatit do doby rozhodnutí o námitce. Řízení podléhá správnímu poplatku ve výši 100 Kč, který bude v případě úspěchu přiznán jako náhrada nákladů řízení.

Proti rozhodnutí vydanému v prvním stupni správního řízení má spotřebitel právo do 15 dnů ode dne oznámení tohoto rozhodnutí podat rozklad. Rozklad se podává u správního orgánu, který rozhodnutí vydal. O rozkladu rozhoduje předseda Rady ČTÚ. Tato rozhodnutí jsou přezkoumatelná v soudním řízení.

Klientce byl poradnou sdělen možný obsah návrhu na zahájení řízení o námitce, klientka si dělala poznámky.

**Zpětná vazba:** Klientka výkladu porozuměla, návrh na zahájení řízení o námitce Českému telekomunikačnímu úřadu napíše a v zákonné lhůtě odešle. V případě zamítavého rozhodnutí ČTÚ ví, jaký je na obranu další postup.

**Citovaný zdroj:** [§ 129](#) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích

Ve Žďáru n. S. dne 6.11.2018

Dagmar Čížková

## Občanská poradna Žďár nad Sázavou

### Projekt: Spotřebitelské poradenství 2018

#### 3. kazuistika

##### Odstoupení od smlouvy v důsledku zvýšení ceny díla

**Výchozí situace:** klient zdravotně postižený s firmou uzavřel smlouvu o dílo, jejíž předmětem byla rekonstrukce koupelny přizpůsobená jeho zdravotnímu postižení.

Ve smlouvě byla určena cena odhadem 42 tis. Kč. Následně klient byl dopisem informován, že z důvodu zdražení materiálu je firma nucena cenu díla navýšit o dalších 15 tis. Kč. Klient s takovým navýšením oproti původnímu odhadu nesouhlasil. Je rozhodnutý, že bude jednat s jinou firmou, která by mu rekonstrukci provedla za nižší přijatelnou cenu.

**Zakázka:** Klient se dotazuje, zda může od smlouvy o dílo odstoupit.

**Intervence:** Klientovi byl vyložen § 2612 občanského zákoníku: „ Zjistí-li zhotovitel po uzavření smlouvy, že cenu určenou odhadem bude třeba podstatně překročit, oznámí to objednateli bez zbytečného odkladu s odůvodněným určením nové ceny; neučiní-li to bez zbytečného odkladu poté, co potřebu zvýšení ceny zjistil, anebo zjistit měl a mohl, nemá právo na zaplacení rozdílu v ceně.

Objednatel může od smlouvy odstoupit; poměrnou část původně určené ceny zhotoviteli zaplatí, má-li z částečného plnění zhotovitele prospěch. Neodstoupí-li objednatel od smlouvy bez zbytečného odkladu po doručení oznámení o vyšší ceně, platí, že se zvýšením ceny souhlasí.“

Klientovi bylo poradnou sděleno možné znění odstoupení od smlouvy, s tím, že bude vhodné přiložit kopie smlouvy a dílo a doklad o zaplacení zálohy za zhotovení díla. Klient si dělal poznámky.

**Zpětná vazba:** Klient výkladu porozuměl, zná své právo odstoupení od smlouvy a jakým způsobem jej uplatnit. Jelikož ze smlouvy neměl žádný majetkový prospěch, požádal o navrácení uhrazené zálohy do 14 kalendářních dnů na jeho bankovní účet.

**Citovaný zdroj:** Občanský zákoník, § 2612

Ve Žďáru n. S. dne 6.11.2018

Dagmar Čížková

