

OBČANSKÁ PORADNA Havířov

Název projektu: Spotřebitelské poradenství

Kazuistika III

---

/Ev. č. 437/2022, 31.8.2022, osobně, poskytnutí informací, klient muž, 68 let, e-Quip 1022056, dotaz 6.2.1./

Klíčová slova: účelně vynaložené náklady spojené s reklamací, znalecký posudek

Zdroj informací: [www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/reklamace-proplaceni-znalce-prodejcem/1390](http://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/reklamace-proplaceni-znalce-prodejcem/1390), nález Ústavního soudu spisová zn. I.ÚS 626/06 ze dne 25. 1. 2007

Zájemci o službu byly sděleny základní informace o OP a byl seznámen s podmínkami poskytování služby.

Charakteristika situace z pohledu zájemce o službu

Zájemce o službu popisuje, jak reklamoval boty a reklamace mu byla zamítnuta s odůvodněním, že jde o běžné opotřebení. Říká, že to nechce vzdát. Ví něco o tom, že by si měl vybrat znalce a obrátit se na něj se žádostí o znalecký posudek. Ale bojí se, co ho to bude stát a jestli to nebudou jen další vyhozené peníze. Zajímá se, jak se v takové záležitosti podobně postupovalo, jestli to třeba někdy skončilo u soudu. Ono se řekne – boty, uvádí zájemce o službu, ale náklady na ně zanedbatelné rozhodně nejsou a co do potřebnosti je to pořád základ. Ze zboží je zklamaný, o to více, že si musí zvykat na jiné nové boty a také jej trápí potřeba vyřizování, ve které se nevyzná a cítí se jako slabá strana. Chtěl by se dobře připravit, než něco udělá, aby pak nelitoval, že něco zpackal, dodává zájemce o službu.

Nepříznivá sociální situace

Spotřebitelský problém neuznané reklamace a strach z dalších nákladů spojených se znaleckým posudkem. Potřebuje informace, aby zhodnotil své šance na získání proplacení účelně vynaložených nákladů.

Osobní cíl zájemce o službu

Je nějaká šance, že když si vezmu znalce, tak mi to prodejce proplatí?

Navržené možnosti řešení

Poskytnutí spotřebitelských informací.

Informace z článku d-Test o proplácení znalce.

Poskytnutí informací o tom, jak už jindy soud rozhodl o účelně vynaložených nákladech (judikát).

Ústní smlouva o poskytnutí sociální služby byla uzavřena se zájemcem na zakázku:

Poskytnutí informací o tom, jak už jindy soud rozhodl o účelně vynaložených nákladech (judikát) k proplácení znalce prodejcem.

Nyní se ze zájemce stává uživatel služby

Průběh konzultace:

Poradce si pro konzultaci s uživatelem služby vyhledal potřebné informace a zdrojem mu bylo doporučení časopisu d-Test. Uživatel služby měl příležitost dozvědět se následující:

Cenu znaleckého posudku musí nejprve zaplatit sám.

V případě, že znalecký posudek prokáže, že měla být reklamace uznána, je doporučeným postupem zaslat prodávajícímu kopii znaleckého posudku s požadavkem na dodatečné uznání reklamace (ideálně doporučeně a s dodejkou, kvůli průkaznosti). Teprve po dodatečném uznání reklamace bude oprávněn požadovat po prodávajícím úhradu účelně vynaložených nákladů spojených s reklamací. Účelně vynaloženým nákladem je také náklad na zpracování znaleckého posudku! To uživatel služby rád slyší, směje se. K tomu, jak v podobné záležitosti dříve rozhodoval soud poradce vyhledal uživateli služby judikát, který zmiňuje d-Testový článek.

Rozhodnutí soudu, které se znaleckým posudkem počítá jako s účelně vynaloženým nákladem je například nález Ústavního soudu spisová zn. I.ÚS 626/06 ze dne 25. 1. 2007. Toto řeší i cenu znaleckého posudku, která odpovídá účelnosti celkového nákladu:

*"Jádrem ústavní stížnosti je nesouhlas stěžovatele s rozhodnutím obecných soudů, které mu nepřiznaly náhradu nákladů reklamačního řízení v plné výši s argumentem, že znalečné účtované znalcem stěžovateli bylo nadhodnocené, a nelze je uplatňovat vůči žalované straně. Stěžovatel namítal, že na něm nelze požadovat, aby zjišťoval, který znalec zpracuje znalecký posudek za nižší cenu, a že navrhoval k důkazu řadu srovnatelných soudních rozhodnutí, z nichž vyplývá, že se výše znalečného vyskytuje ve velmi širokém rozpětí, do něhož se úhrada, kterou on zaplatil znalci, vejde.*

*Ústavní soud v tomto případě přisvědčil stěžovateli. Ústavní soud současně připomíná i myšlenku, kterou však sám odvolací soud vyjádřil ve svém rozhodnutí slovy "byť nelze po kupujícím požadovat, aby pro znalecké posouzení zvolil znalce, který si bude účtovat za posudek relativně nejnižší možnou cenu", leč v další úvaze se jí již neřídil, protože současně také dovodil, že "nelze také na prodávajícího přenášet povinnost hradit jako náklad související s uplatněním práva z odpovědnosti za vady zcela přemrštěné a neodpovídající náklady". Takový závěr, tj. že v případě stěžovatele šlo o přemrštěně vysoký náklad za pořízení znaleckého posudku, z obsahu spisu však dovodit nelze. Ostatně uvedené hodnocení krajského soudu je podle názoru Ústavního soudu i vnitřně rozporné, protože jeho důsledné uplatnění by jednoznačně nutilo kupujícího, aby pro jistotu vyhledával větší množství znalců a zjišťoval jejich cenu za posouzení vady, aby se vyvaroval eventuálně hrozícího závěru, že soud cenu, kterou zaplatil za znalecký posudek, posoudí jako přemrštěnou a zcela neodpovídající. Důsledkem takového postupu by pak byla zvýšená ochrana prodávajícího proti spotřebiteli, byť je zřejmé, že žádné z těchto nákladů by nevznikly, pokud by byl sám prodávající při vyřizování reklamací postupoval řádně." Převzato z d-Testu: [www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/reklamace-proplaceni-znalce-prodejcem/1390](http://www.dtest.cz/spotrebitelska-poradna/detail/reklamace-proplaceni-znalce-prodejcem/1390)*

Vyhodnocení zakázky:

Uživatel služby se dozvěděl, že lze považovat náklady na znalce za účelně vynaložené a jak to dříve nahlížel soud. Po prodejci to tedy žádat může, jak se dozvídá. Zvažuje, že se poohlédne po srovnání u cen znaleckých posudků, tedy nevezme prvního znalce z databáze, na kterého narazí. Svou reklamaci nevzdá, tvrdí. K rozhodnutí mu napomohly i informace z této konzultace. Nepříznivou sociální situaci tak zlepšuje, je lépe připraven, vybaven, říká. Jiné otázky nemá a děkuje za to, že se mohl přijít zeptat a poradce mu vše potřebné vyhledal. Říká, že je spokojen se sociální službou, jako senior to dokáže ocenit. Práci na zakázce svoluje ukončit.