

KAZUISTIKA

Občanská poradna Moravské Budějovice

projekt „Spotřebitelské poradenství“

2022

Klíčová slova:

- Kupní smlouva, podstatné porušení smlouvy, odstoupení od kupní smlouvy spotřebitelem

Výchozí situace:

- Uživatelka služby (dále jen „US“) je žena středního věku, která se na občanskou poradnu (dále jen „OP“) obrátila telefonicky s tím, že by potřebovala vědět, zda má právo odstoupit od kupní smlouvy, kterou uzavřela prostřednictvím internetu.
- US 28.12.2021 objednala na internetu postelové rošty. Zboží mělo být US doručeno domů a úhrada má proběhnout dobírkou.
- Když zboží nedorazilo, kontaktovala US telefonicky obchodníka prostřednictvím zákaznické linky. Operátorka US sdělila, že zboží bylo dopraveno do skladu ve Velké Bíteši a že si jej tam může US vyzvednout. US namítala, že zboží mělo být doručeno do místa jejího bydliště a že na dodávce trvá. Nato operátorka US přislíbila, že zboží bude do následujícího pátku dodáno.
- Zboží US ve slíbeném termínu neobdržela. Proto opět kontaktovala zákaznickou linku, kde jí bylo sděleno, že sklad ve Velké Bíteši se stěhuje a zřejmě se tím dodávka zboží zkomplikovala. Operátorkou bylo US přislíbeno, že dodávku zboží budou urgovat.
- US vyjadřuje obavu, že zboží dodáno nebude a chtěla by vědět, zda má v takovém případě právo odstoupit od kupní smlouvy.

Popis problému:

- US bylo přislíbeno dodání zboží v několika lhůtách, které obchodník opakovaně nedodržel.

Zakázka:

- US chce odstoupit od kupní smlouvy z důvodu nedodání zboží obchodníkem.

Intervence + možnosti řešení:

- Poradce US informuje, že dle § 2002 občanského zákoníku v případě, že obchodník poruší smlouvu podstatným způsobem, má spotřebitel právo na odstoupení od kupní smlouvy.
- Poradce dále US doporučil prostudovat všeobecné obchodní podmínky internetového obchodu – US by měla zjistit, jakou lhůtu pro dodání zboží si US s obchodníkem sjednali.
- Poradce sděluje, že pokud sjednaná lhůta ještě nevypršela, je třeba, aby US vyčkala, US je vázána obchodními podmínkami.
- Poradce dále sděluje, že pokud bude již lhůta pro dodání zboží překročena, jedná se ze strany obchodníka o podstatné porušení smlouvy a US tím vzniká nárok na odstoupení od kupní smlouvy.
- Poradce sděluje US informace týkající se odstoupení od kupní smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy obchodníkem. Poradce nabídl US případnou pomoc – předání vzoru odstoupení, poskytnutí podpory při sepsání odstoupení. Poradce doporučil US postupovat dle pokynů uvedených v obchodních podmínkách.

Prognóza:

- US bylo doporučeno prostudovat všeobecné obchodní podmínky prodejce, aby získala více informací o lhůtách pro dodání zboží. US tak bude následně schopná posoudit, zda obchodník porušil kupní smlouvu podstatným způsobem.
- V případě, že prodejce překročí stanovenou lhůtu k dodání zboží, odstoupí US písemně od kupní smlouvy.

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
- D – test