

KAZUISTIKA
Občanská poradna Třebíč
projekt „Spotřebitelské poradenství“
2022

Klíčová slova:

- Senior, reklamace, práva z vadného plnění, odstoupení od smlouvy

Výchozí situace:

- Uživatel služby je senior, který nakoupil ve stavebninách dlažbu. Dlažbu řádně uskladnil, cca 8 měsíců po koupi ji položil. Po prvním dešti se na převážné části dlažby objevily praskliny, které nebyly povrchové, ale prostupovaly celou dlažbou. Uživatel služby se obrátil na prodejce, který s jakýmkoli řešením otálí. S uživatelem služby jednal o reklamaci, neprovedl však žádný písemný zápis. Ten tak stále čeká na řešení situace, které se odkládá. Prodejce sdělil, že bude kontaktovat výrobce a situaci bude řešit s ním. US by chtěl vědět, co v této situaci může dělat, dlažba je nevzhledná, navíc se bojí, že praskliny budou ovlivňovat funkci i životnost dlažby.

Zakázka:

- Uživatel služby chce vědět, jak má postupovat v případě, že zakoupil dlažbu, která má vady a prodejce otálí s řešením, navíc odkazuje na výrobce.

Intervence + možnosti řešení:

- poradce mapuje situaci uživatele služby, fakturu, doklad o zaplacení, fotodokumentaci – žádné dokumenty o jednání s prodejcem nemá
- poradce mapuje dobu od uzavření smlouvy, uživatel služby je již více než 6 měsíců od koupě – nese důkazní břemeno vady, stále však může reklamovat vady výrobku
- poradce sděluje uživateli služby, že komunikovat má s prodejcem – ten je odpovědný za vady prodaného výrobku
- poradce vysvětluje základní postup při reklamaci – písemně, oprávněnému pracovníku, poradce vysvětluje uživateli služby lhůty reklamačního řízení

- poradce vysvětluje pojmy podstatné a nepodstatné porušení smlouvy a práva plynoucí z těchto pojmů
- poradce sděluje, že v případě, že bude rozpor mezi názorem prodejce a zákazníka, to, co je podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy pomůže určit soudní znalec a rozhodnout soud
- uživatel služby sděluje, že chce od prodejce slevu – poradce sděluje, že ta je možná u obou porušení
- uživatel služby písemně reklamoval u prodejce a byla mu nabídnuta sleva cca ve výši 50% ceny výrobku – ale pouze reklamovaných dlaždic, ne z celé dodávky
- uživatel služby zjistil, že praskliny na dlažbě jsou téměř na každé dlaždici, chce slevu z celé dodávky, navíc se od prodejce dozvěděl, že výrobce prodejci dodal dlažbu jako I. jakost, kdežto ve skutečnosti se jedná o jakost II. – poradce sděluje, že to je již podstatné porušení smlouvy – možnost odstoupení a požadování náhrady škody – uživatel služby však nechce dlažbu demontovat, bude mu postačovat sleva na celou dodávku
- poradce sděluje uživateli služby, že může dodatečně reklamovat i další dlaždice nebo dát prodejci protinávrh při jednání o slevě výrobku – sleva na celou dodávku
- uživatel služby s odstupem času sděluje, že se dohodl s prodejcem na slevu celé dodávky a tuto slevu obdržel

Prognóza:

- uživatel služby s odstupem času sděluje, že se dohodl s prodejcem na slevu celé dodávky a tuto slevu obdržel – došlo tedy k řádnému postupu z reklamace vady, uživatel služby je spokojen s plněním

Citované zdroje:

- Zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník