

UKOVĚŤ SPOTŘEBITELE

Svazek I

září 2003



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ

Spotřebitelské kontaktní místo

www.regio.cz/spotrebitel

Ing. Karel Novák, Ing. Libor Dupal

Praha, září 2003



SDRUŽENÍ ČESKÝCH SPOTŘEBITELŮ / CZECH CONSUMERS ASSOCIATION

Budějovická 73, 140 00 Praha 4

tel/fax: 261262280/261262268, e-mail: spotrebitel@regio.cz

Obsah

Úvod.....	3
Vyhodnocení dotazů.....	3
Vyhodnocení četnosti dotazů k různým výrobkům a druhům poskytovaných služeb:	4
Odkazovaná legislativa	5
Zobecnění dotazů a odpovědí	5
1. Nákup zboží nebo služby	6
Kdo je spotřebitel?.....	6
Musí být jakost na výrobku označena? Je nárok na případnou reklamaci, není-li jakost deklarována?	6
Označení výrobků	7
Dále k označení a poskytování zvláštních informací: Je povinen prodávající poskytnout návod na použití? Musí být výrobky označeny a návody poskytnuty v češtině? Nerozumím symbolům použitým v označení.	7
Kdo je odpovědný za poskytnutí náležitých informací? Jaké informace má prodávající poskytovat?.....	8
Je prodávající povinen předvést výrobek?	8
Na co si dát pozor při prodeji / koupi na objednávku nebo s následnou dodávkou?	9
Na co mám dát pozor při nákupu výrobků prodáváných s vadou a na co u výrobků použitých?	9
Na co mám dát pozor při koupi zboží nebo poskytování služeb sjednáním smlouvy na dálku nebo mimo ohlášenou provozovnu? Co se rozumí „komunikací na dálku“?	10
2. Převzetí výrobku nebo služby	12
Kdy je výrobek převzat? Musím převzít výrobek či službu a zaplatit?	12
Musí prodávající povinně poskytnout záruční list anebo doklad o zakoupení výrobku („účtenka“)?	13
Hmotnost, množství, cena	14
Musím hradit náklady spojené s dopravou zakoupeného výrobku ke mně domu a vnesením do 5. patra (výtah nefungoval)?	15
Montáž výrobku	15
Zvláštní dohodnutá pravidla	15
3. Reklamáce na vady.....	15
Kdo nese odpovědnost za vady?	15
Kde mám uplatnit reklamaci?	16
Co dělat, když prodávající či poskytovatel služby ukončil činnost?	17
Jaká je záruční doba pro uplatnění reklamáce po nabytí účinnosti novely občanského zákoníku?	17
Od jakého data se počítá začátek záruční doby? Jak je to s jejím „přerušením“ při opravách apod.?	177
Kdy se mohu uchýlit k reklamaci? Co mohu v rámci reklamáce požadovat?	18
Hrozí prodlení z uplatnění reklamáce?	19
Jakou dobu má prodávající pro vyřízení reklamáce?	19
Lze vymáhat náhradu nutných nákladů?	20
4. Problémy specificky se vážící ke smlouvě o dílo.....	20
5. Problémy specificky se vážící ke smlouvám o zhotovení věci na zakázku a o opravě a úpravě věci	211
6. Soudní domáhání se práv	24
Promlčecí doba	24
Lze soudně vymáhat náhradu nutných nákladů?	24
Poznámka k mimosoudnímu urovnání sporů	25
O Sdružení českých spotřebitelů	27

RUKOVĚŤ SPOTŘEBITELE – Svazek I (září 2003)

Úvod

Zákon o ochraně spotřebitele ve svém úvodním ustanovení konstatuje, že prodávající se nesmí při prodeji výrobků a poskytování služeb chovat v rozporu s dobrými mravy; zejména nesmí žádným způsobem spotřebitele diskriminovat. Je dobře, že české právo takovou klauzuli obsahuje. Pro dohadování se s některými prodejci nebo poskytovateli služeb nám však pro svoji obecnost obvykle nepomůže, potřebujeme konkrétnější argumenty.

Mnozí spotřebitelé při řešení svých problémů s prodejcem či dodavatelem služby cítí, že právo je na jejich straně, ale chybí jim věcná argumentace. Existuje více možností, kde získat radu a podporu pro řešení svého spotřebitelského sporu. Sdružení českých spotřebitelů, nejstarší ze spotřebitelských organizací v ČR, založené již v roce 1990, provozuje webovou stránku www.regio.cz/spotrebitel, na níž poskytuje rady spotřebitelům, kteří nás oslovují při řešení svých stížností či reklamací. Stránka byla otevřena na konci roku 2002.

Dosavadní několikaměsíční zkušenosti nabízejí provést určitou bilanci a zobecnění, která by poskytla spotřebitelům snadnější orientaci v uplatňování jejich práv. Cílem je také upozornit orgány dozoru na opakující se problémy z hlediska dodržování práva, pokud existují.

Tato analýza je prvním takovým vyhodnocením a naše sdružení předpokládá, že další budou v určitých intervalech následovat. V rozboru jsou zobecněny opakující se případy, v nichž si spotřebitelé neví rady ve svých sporech s prodejcem výrobku či poskytovatelem služby. Jako příklady jsou pak některé dotazy popřípadě i odpovědi uvedeny.

Vyhodnocení dotazů

V úvodu je uvedena bilance dotazů z hlediska jejich četnosti dle zaměření na druh výrobku, služby. Připojujeme rovněž poznámku o zaměření dotazů. Je zřejmé, že naprostá převaha z mnoha desítek analyzovaných dotazů se týkala obuvi a textilu (1/3) a dále elektrických spotřebičů apod. výrobků, včetně např. PC (15%). Služeb se v souhrnu týkalo více než 1/5 spotřebitelských problémů. Může být zajímavé, že například z oblasti potravin jsme nezaznamenaly signifikantní vzorek.

Ze statistického hlediska je také zajímavé, že 90% tazatelů se na naše poradce obracelo až na základě zkušenosti s uplatněním reklamace v daném případě, pouhých necelých 10% si vyžadovalo informaci, ještě než dodavatele služby či prodejce výrobku kontaktovali.

Vyhodnocení četnosti dotazů k různým výrobkům a druhům poskytovaných služeb:

Druh výrobku, služby	Četnost výskytu dotazů v %	Příklady zaměření dotazů - odkazy
Boty, textil	33	Koupě na tržišti, nedohledatelnost prodejce - 28-F-17-21 ; 31-F-20-2 ; jakost - 30-F-19-23 ; 115-F-77-15 ; 117-F-79-15 ; neodstranitelná vada - 108-F-70-66 ; podmínění přijetí reklamace předložením záručního listu - 96-F-60-59 ; překročení 30 denní lhůty na vyřízení reklamace - 103-F-66-15 ; 125-F-86-71 ; nereklamovatelné opotřebení - 104-F-67-63 ; špatně provedená oprava v reklamaci - 110-F-72-15 ; odstoupení od smlouvy - nepoužitý výrobek - 112-F-74-15; odmítnutí vyzkoušení kupovaného textilního zboží - 118-F-80-15 ; uplatnění reklamace při dlouhodobém odjezdu - 129-F-90-75 ; očekávaná jakost, platnost technických norem - 36-F-25-7 ; reklamace bez paragonu - 131-F-92-77
Nábytek	5	Jakost, montáž - 29-F-18-22 ; jakost - sleva - 34-F-23-5 ; koupě s vadou - 72-F-45-44 ; odstranění vad - 120-F-82-69
Elektro, PC	15	Vadná montáž - 41-F-22-28 ; zakázka sestavy PC nesplňuje očekávání - 42-F-30-29 ; 57-F-37-36 ; jakost - 44-F-31-30 ; požadavek na zapůjčení náhradní věci (invalidní vozík) při opravě - 59-F-38-38 ; úhrada nutných nákladů - 75-F-46-45 ; 123-F-85-15 ; oprávněné odmítnutí reklamace velkoobchodem - 87-F-53-52 ; neakceptování deklarované prodloužené záruky - 109-F-71-67 ; ukončení činnosti dodavatelské fy - 94-F-58-57
Spotřební zboží ostatní	8	Jakost - opakovaná vada - 38-F-27-26 ; 40-F-29-13 ; optické brýle - reklamace zakázky - 88-F-54-53 ; odmítnutí převzetí reklamace - 99-F-63-61 ; informace o výrobci, odpovědnost za vady - 106-F-69-64 ; informace o záruční době - 111-F-73-15 ; jakost - 113-F-75-15 ; 114-F-76-15 ; neuznání podnikatele jako spotřebitele - 133-F-94-79
Mobilní telefony, IT	8	Opakovaná vada - 37-F-26-25 ; 97-F-61-60 ; 98-F-62-60 ; neobjednaná služba internet - 85-F-52-50 ; neuznání reklamace - 128-F-89-74 ;
Služby - stavební	8	Odstoupení od smlouvy - 58-P-3-37 ; škoda

		způsobena zhotovitelem - 92-F-56-55 ; podmínky pro užívání věci - 90-F-55-54 ; špatné plnění smlouvy (termíny, vady) - 119-F-81-68 ; záruční doby - 134-F-21-80
Služby - autoservis	6	Kvalita služby 35-F-24-24 ; zakázka - reklamace jakosti - 94-F-58-57 ; odstoupení ze strany zhotovitele - 132-F-93-78
Služby - ostatní	8	Nezkontrolování jakosti při přebrání - 26-F-15-19 ; jakost - 24-F-13-17 ; 126-F-87-72 ; zakázka - nepoužití materiálu dodaného objednatelům - 54-F-35-34 ; vrácení součástky při opravě - 56-F-36-35
Objednání na dálku, mimo provozovnu ...	8	Dodání jiného zboží - 26-F-15-19 ; opakovaná, odstoupení od smlouvy - 69-F-43-43 ; smlouva uzavřená při party vedla až k soudnímu sporu - 82-F-50-49

Odkazovaná legislativa

V analýze odkazujeme zejména na zákon ze dne 16. prosince 1992 č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění (dále jen "zákon o ochraně spotřebitele") a na zákon ze dne 26. února 1964 č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen "občanský zákoník").

Zákon o ochraně spotřebitele stanoví některé podmínky podnikání významné pro ochranu spotřebitele, úkoly veřejné správy v oblasti ochrany spotřebitele a oprávnění spotřebitelů, sdružení spotřebitelů nebo jiných právnických osob založených k ochraně spotřebitele.

Občanský zákoník upravuje občanskoprávní vztahy, čímž přispívá k naplňování občanských práv a svobod, zejména ochrany osobnosti a nedotknutelnosti vlastnictví. Vztahuje se na majetkové vztahy fyzických a právnických osob, majetkové vztahy mezi těmito osobami a státem, jakož i na vztahy vyplývající z práva na ochranu osob, pokud tyto občanskoprávní vztahy neupravují jiné zákony, zejména obchodní zákoník.

Ochrany spotřebitele se samozřejmě dotýkají přímo desítky a nepřímo stovky dalších předpisů, např. tzv. předpisů s technickým obsahem. Není ovšem cílem tohoto dokumentu popisovat detailně velmi komplikované vztahy a legislativní pozadí ochrany spotřebitele.

Zobecnění dotazů a odpovědí

Tuto část jsme rozčlenili na několik fází. První se týká výběru zboží nebo služby, přípravy na vlastní nákup. Druhá se vztahuje k vlastnímu převzetí výrobku či služby. Třetí fází zjištění vady zakoupeného zboží a problémy související s řešením reklamace z neplnění kupní smlouvy. Speciální části věnujeme specifickým podmínkám pro vztahy v rámci smluv o dílo, o zhotovení věci na zakázku a o opravě a úpravě věci. Poslední etapa se vztahuje k případnému soudnímu domáhání se práv.

1. Nákup zboží nebo služby

Kdo je spotřebitel?

Objevilo se několik dotazů, vyplývajících z nejasnosti, kdo má nárok ve smyslu platné legislativy být jako spotřebitel chráněn, včetně nároku na záruční dobu ve smyslu občanského zákoníku apod. Zejména se vyskytly případy, kdy byla zpochybněna prodávajícím záruka na spotřební zboží podnikateli, které tento kupoval jako vybavení pracoviště, kuchyňky apod.

Zákon o ochraně spotřebitele (§ 2) uvádí, že „pro účely tohoto zákona se rozumí **spotřebitelem fyzická nebo právnická osoba**, která nakupuje výrobky nebo užívá služby **za jiným účelem než pro podnikání** s těmito výrobky nebo službami“.

Občanský zákoník uvádí (§ 52), že „(3) spotřebitelem je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.“.

Právnická osoba v naznačeném případě tedy vystupuje jako konečný uživatel - spotřebitel, se všemi povinnostmi i výhodami z toho vyplývajících. Ustanovení občanského zákoníka dle našeho názoru potvrzuje interpretaci zákona o ochraně spotřebitele.

Příkladový případ, viz [133-F-94-79](#).

Musí být jakost na výrobku označena? Je nárok na případnou reklamaci, není-li jakost deklarována?

Existují případy, že - když prodávající neuvádí (nedeklaruje) jakost - odmítá pak uznat reklamaci na základě své argumentace, že není dodržením žádného kritéria jakosti vázán.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 3 b)) že „prodávající je povinen prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, **v jakosti obvyklé**.“

Také občanský zákoník (§ 616) uvádí, že „(2) ... shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti.“.

Stěžující má proto šanci svoji reklamaci opřít o své očekávání na jakost (včetně funkčnosti atd.) výrobku (služby) ve smyslu „obvyklé jakosti“. Zejména by však měl dbát, aby vybíral zboží s jakostí deklarovanou, a to ve smyslu svého skutečného očekávání (například ve vztahu k ceně, kterou je ochoten zaplatit).“.

Doporučujeme svému očekávání přizpůsobit jakost i cenu a naopak - viz [42-F-30-29](#); další příklady případů dotýkajících se jakosti obvyklé - viz [61-F-39-39](#); [36-F-25-7](#).

Označení výrobků

Označení výrobku nebývá dle našich zkušeností častým předmětem dotazů, možná protože je aspektem patrným na první pohled. Je však velmi důležitou informací pro spotřebitele. Základní údaje označení jsou stanoveny zákonem o ochraně spotřebitele, ale i další zákony mohou označení výrobku detailněji specifikovat - jedná se zejména o zákon o potravinách (zákon. č. 110/1997 Sb.) ale i další.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 10), že prodávající musí zajistit, aby jím prodávané výrobky byly přímo viditelně a srozumitelně označeny názvem výrobku, označením výrobce nebo dovozce, popřípadě dodavatele, údaji o hmotnosti nebo množství nebo velikosti, popřípadě rozměru, dalšími údaji potřebnými dle povahy výrobku k jeho identifikaci, popřípadě užití.

Specifické údaje předepisuje zákon ohledně textilu (údaje o složení materiálu, s výjimkou těch výrobků, které podle zvláštního předpisu povinnosti označování nepodléhají), obuvi (údaje o materiálech použitých v jejích hlavních částech, s výjimkou těch výrobků, které podle prováděcího právního předpisu označování nepodléhají) a potravin (údaj o datu minimální trvanlivosti, jde-li o potravinářské výrobky, popřípadě údajem o datu použitelnosti, jde-li o potravinářské výrobky podléhající rychlé zkáze).

Obvykle jsou takto označeny přímo výrobky, ale „nelze-li prodávané výrobky označit přímo, musí je prodávající viditelně a srozumitelně označit uvedenými údaji jiným vhodným způsobem.“.

Uvedený příklad uvádí, že spotřebitel shání informace o výrobci až při uplatňování reklamace- viz [106-F-69-64](#); informace o záruční době - [111-F-73-15](#).

Dále k označení a poskytování zvláštních informací: Je povinen prodávající poskytnout návod na použití? Musí být výrobky označeny a návody poskytnuty v češtině? Nerozumím symbolům použitým v označení...

Ve své praxi se často setkáváme s dotazy shrnutými a naznačenými v titulku.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 10 (2)), že „je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem, je prodávající povinen spotřebitele s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá.“. Je zde rovněž uvedeno, že „v případě prodeje výrobku, při jehož označení byly použity symboly, je prodávající povinen vhodně zpřístupnit spotřebiteli informaci o významu těchto symbolů.“.

Obvykle se tak děje formou vyvěšení použitých symbolů na prodejně, mohou být též v průvodní dokumentaci k výrobku (návod).

Občanský zákoník uvádí (§ 617), že „je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem nebo je upraveno technickou normou, je prodávající povinen kupujícího s nimi seznámit, ledaže jde o pravidla obecně známá. Nesplní-li prodávající tuto povinnost, je povinen nahradit kupujícímu škodu z toho vzniklou.“.

Zákon o ochraně spotřebitele k tomu dále uvádí (§ 11), že „pokud jsou informace uvedené ... (výše) ... poskytovány písemně, musí být v českém jazyce. ... Fyzikální veličiny musí být vyjádřeny v měřicích jednotkách stanovených zákonem o metrologii“. (Jedná se o jednotky schválené v rámci soustavy SI). Zákon o ochraně spotřebitele dále uvádí (v §8(4)), že pojmy "záruka", "zaručený", jakož i všechny další pojmy obdobného obsahu, mohou být používány jen v případech, kdy je současně konkretizován obsah a podmínky záruky.“.

Pojmy „záruka“, „zaručený“ by tedy prodávající neměl zneužívat bez doložení jednoznačného obsahu.

Kdo je odpovědný za poskytnutí náležitých informací? Jaké informace má prodávající poskytovat?

Zaznamenali jsme případy, kdy prodávající odmítal svoji odpovědnost za reklamaci založené na skutečnosti, že spotřebitel se cítil oklamán nepřesnými nebo přímo nepravdivými údaji. Není rovněž vždy zřejmé, v jakém rozsahu by informace spotřebiteli měly být prodávajícím poskytnuty.

K tomu zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 8), že „nikdo nesmí klamat spotřebitele, zejména uvádět nepravdivé, nedoložené, neúplné, nepřesné, nejasné, dvojsmyslné nebo přehnané údaje anebo zamlčet údaje o skutečných vlastnostech výrobků nebo služeb či úrovni nákupních podmínek. **Odpovědnosti za klamání spotřebitele se nelze zprostit poukazem na skutečnost, že potřebné nebo správné údaje neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel.**“. Prodávající je rovněž povinen (dle § 9) spotřebitele řádně informovat o vlastnostech prodáváných výrobků nebo charakteru poskytovaných služeb, o způsobu použití a údržby výrobku a o nebezpečí, které vyplývá z jeho nesprávného použití nebo údržby, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. Jestliže je to potřebné s ohledem na povahu výrobku, způsob a dobu jeho užívání, je prodávající povinen zajistit, aby tyto informace byly obsaženy v příloženém písemném návodu a aby byly srozumitelné. Ani těchto **povinností se nemůže prodávající zprostit poukazem na skutečnost, že mu potřebné nebo správné informace neposkytl výrobce, dovozce nebo dodavatel.**“. Prodávající nesmí (§ 10) odstraňovat ani měnit označení výrobků ani jiné údaje uvedené výrobcem, dovozcem nebo dodavatelem.

Právo je tedy, zdá se, jednoznačně na straně spotřebitele s tím, že váže prodávajícího k plné odpovědnosti za to, že náležité informace musí mít pro spotřebitele k dispozici. K nepřiměřenému „zneužití“ těchto principů ze strany spotřebitele by dojít nemělo, neboť „tyto povinnosti se nevztahují na případy, kdy se jedná o zřejmé nebo obecně známé skutečnosti“. Veškeré informace by si však spotřebitel měl vyžádat ještě před realizací nákupu - viz **57-F-37-36**.

Je prodávající povinen předvést výrobek?

Zaznamenali jsme několik telefonických dotazů v této věci.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí § 15 (1), že „umožňuje-li to povaha výrobku, je prodávající povinen na žádost spotřebitele výrobek předvést.“. Rovněž občanský zákoník (§ 616) uvádí, že „(2) ... připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena.“.

Konkrétní příklad telefonického dotazu (není proto zaznamenán v počítačové databázi v příloze): Dotaz- Při zakoupení výrobku v supermarketu (řetězec) jsem typ vybraného výrobku (jednalo se o hifi-mini-soustavu) viděla v provozu při výběru. Poté jsem ale převzala zabalený výrobek, který mi již nebyl předveden. Je to ze strany prodejce správný postup?

Odpověď: Kdyby jste při převzetí na předvedení trvala, nepochybně by vám výrobek byl předveden a máte na to plné právo. V některých případech (sklo, porcelán) je to naprosto nezbytné a doporučujeme to. U jiných průmyslových výrobků to záleží na

charakteru prodeje (zda tržiště či řetězec, supermarket atp.), na typu výrobku; obecně ale lze jen doporučit trvat na plném vybalení a předvedení výrobku.

Zajímavý je zaznamenaný případ odmítnutí vyzkoušení kupovaného textilního zboží - viz [**118-F-80-15**](#).

Na co si dát pozor při prodeji / koupi na objednávku nebo s následnou dodávkou?

Registrovali jsme několik dotazů, které se týkaly nejasnosti postupu v případech, kdy zboží mělo být dodáno následně. Týkaly se sporů o termín i místo dodání. Také otázky, kdy zaplatit.

Občanský zákoník uvádí (§ 613), že „věci lze prodávat i na objednávku. Prodávající je povinen obstarat objednané zboží v dohodnuté lhůtě a není-li lhůta dohodnuta, ve lhůtě přiměřené okolnostem. Nestane-li se tak, objednatel je oprávněn od smlouvy odstoupit. Odstoupením objednatele od smlouvy není dotčeno jeho právo na náhradu škody.“

Občanský zákoník dále uvádí (§ 614), že „(1) je-li prodávající podle dohody s kupujícím nebo podle povahy věci povinen dodat věc na místo určené kupujícím, kupující je povinen převzít věc při dodání.“ Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 16), že „na žádost spotřebitele je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta. (2) Při prodeji výrobků s následnou dodávkou musí doklad obsahovat místo určení a datum dodávky“.

Občanský zákoník uvádí (§ 591), že „odesílá-li se předmět koupě na místo plnění nebo určení, není kupující povinen zaplatit cenu, dokud nemá možnost si předmět koupě prohlédnout.“ Občanský zákoník dále uvádí (§ 592), že „je-li kupující v prodlení s převzetím, může prodávající předmět koupě uložit na náklad kupujícího ve veřejném skladišti nebo u jiného schovatele nebo jej může po upozornění prodat na účet kupujícího.“. To opakuje i na jiném místě (§ 614): „(2) Nepřevezme-li kupující věc v dohodnuté době, prodávající je oprávněn požadovat poplatek za uskladnění; výši poplatku stanoví zvláštní předpis, popřípadě určuje dohoda mezi účastníky.“. Občanský zákoník dále uvádí (§ 614), že „(3) při zásilkovém prodeji přechází vlastnictví na kupujícího převzetím věci kupujícím na místě dodání jím určeném.“.

Pokládáme tedy za zásadní, aby si spotřebitel bezpodmínečně vyžádal vydání dokladu o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s výše uvedenými položkami (i když z logiky věci by ho měl obdržet „automaticky“ jako potvrzení o zaplacení a nikoliv až na základě svého „vyžádání“, jak to platí v „obecných“ případech). Takový doklad **musí** již ze zákona obsahovat místo určení a datum dodávky a je v zájmu spotřebitele, aby si zkontroloval, že tomu tak skutečně je, a trval na případném doplnění.

S problémem výkladu ustanovení o platbě za doručované zboží jsme se zatím nesetkali. Zřejmě spotřebitel bere bez problému na vědomí, že je mu doručováno zboží, které si prohlédl na prodejně a tam zaplatil. Jiná věc je otázka montáže či následně zjištěných vad - což je řešeno v jiných částech rukověti.

Na co mám dát pozor při nákupu výrobků prodávaných s vadou a na co u výrobků použitých?

Nákup výrobku s vadou může být cenově velmi výhodný, může však být riskantní a spotřebitel by měl být obzvláště obezřetný.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 10), že „při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí prodávající na tyto skutečnosti spotřebitele předem zřetelně upozornit. Takové výrobky musí být prodávány odděleně od ostatních výrobků“.

Také občanský zákoník uvádí (§ 596) že „má-li věc vady, o kterých prodávající ví, je povinen kupujícího při sjednávání kupní smlouvy na ně upozornit.“. Občanský zákoník se k věci vrací s tím (§ 618), že „věci, které mají vady, jež nebrání, aby mohlo být věci užíváno k určenému účelu, musí být prodávány jen za nižší ceny, než je obvyklá cena bezvadné věci; kupujícího je třeba upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu jde, není-li to zřejmé již z povahy prodeje.“.

Zákon o ochraně spotřebitele navíc uvádí (§16), že „při prodeji použitých nebo upravovaných výrobků, výrobků s vadou nebo výrobků, jejichž užité vlastnosti jsou jinak omezeny, musí být tyto skutečnosti v dokladu o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby zřetelně vyznačeny“.

Občanský zákoník uvádí (§ 619), že „(2) záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodáváných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána a (3) jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.“.

Obecně platí, že doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby si musí spotřebitel vyžádat, zřejmě se to týká i případu koupě výrobků použitých, s vadou apod. jak výše uvedeno. Je proto pro spotřebitele zásadní, aby si takový doklad vyžádal.

Co se týče požadavků na značení na prodej použitého zboží, požadavky zákona o ochraně spotřebitele výše se v citovaném §10 (viz značení výrobků) vztahují „**pouze** přiměřeně“. Je vcelku logické, že všechny informace běžné pro nový výrobek nebude mít prodávající a tedy ani spotřebitel k dispozici.

Příklad nedostatečného uvedení vady na paragonu - viz [72-F-45-44](#).

Pozor také, že v těchto případech nemusí být nárok na výměnu věci v případě reklamace:

Občanský zákoník dále uvádí (§ 624), že „má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.“.

Vyloučením možnosti požadovat při rozporu s kupní smlouvou výměnu věci není dotčeno právo kupujícího požadovat řádnou opravu jiné vady, než pro kterou byla věc prodána s nižší cenou. Není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu věci nebo od smlouvy odstoupit. Příklad: Chladnička byla prodána se slevou, protože měla poškrábané dveře. Při poruše chladicí funkce má spotřebitel právo na bezplatnou opravu; pokud by vada byla neodstranitelná, má právo od smlouvy odstoupit, Výměnu věci však nemůže požadovat.

Na co mám dát pozor při koupi zboží nebo poskytování služeb sjednáním smlouvy na dálku nebo mimo ohlášenou provozovnu? Co se rozumí „komunikací na dálku“?

Sjednání smlouvy na dálku je poměrně novým způsobem uzavření smlouvy. Velmi se rozšiřuje její využívání. Tazatelé se informují, co vše vlastně komunikace na dálku zahrnuje.

Občanský zákoník k tomu uvádí (§ 53), že „(1) ...prostředky komunikace na dálku se rozumí prostředky, s výjimkou písemného styku, provozované podnikatelem, k jehož předmětu činnosti náleží poskytování jednoho nebo více prostředků komunikace na dálku, zejména neadresovaný tisk, adresovaný tisk, typový dopis, reklama v tisku s objednávkovým tiskopisem, katalog, telefon s (lidskou) obsluhou, telefon bez (lidské) obsluhy (automatický volací přístroj, audiotext), rozhlas, videotelefon (telefon s obrazovkou), videotext (mikropočítač a televizní obrazovka), elektronická pošta, faxový přístroj, televize (televizní nákup, teleshopping). (2) Prostředky komunikace na dálku umožňující individuální jednání mohou být použity jen tehdy, jestliže spotřebitel jejich použití neodmítl. Pouze s předchozím výslovným souhlasem spotřebitele mohou být použity automatické telefonní systémy bez (lidské) obsluhy a faxové přístroje.

Dále je předmětem dotazů, jaké informace při tomto způsobu komunikace má podle zákona spotřebitel obdržet:

Občanský zákoník k tomu uvádí (§ 53), že „(4) ... spotřebiteli musí být s dostatečným předstihem před uzavřením smlouvy poskytnuty zejména tyto informace:

- a) obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby,
- b) název a hlavní charakteristiky zboží nebo služeb,
- c) cena zboží nebo služeb včetně všech poplatků,
- d) náklady na dodání,
- e) způsob platby, dodání nebo plnění,
- f) poučení o právu na odstoupení,
- g) náklady na použití komunikačních prostředků na dálku,
- h) doba, po kterou zůstává nabídka nebo cena v platnosti.

(5) Po uzavření smlouvy při použití prostředků komunikace na dálku, nejpozději však před plněním, musí být spotřebiteli písemně poskytnuty tyto informace:

- a) obchodní jméno a identifikační číslo dodavatele, sídlo právnické osoby a bydliště v případě fyzické osoby,
- b) informace o podmínkách a postupech pro uplatnění práva odstoupit od smlouvy,
- c) informace o službách po prodeji a o zárukách,
- d) podmínky pro zrušení smlouvy, pokud není určena doba platnosti nebo platnost je delší než 1 rok.“.

Zejména však činí problémy reklamace obdrženého zboží objednaného na dálku a obdrženého na dobírku. Stávají se případy že je doručeno zcela jiné zboží než spotřebitel objednal, nebo zboží neodpovídá jeho představě, kterou z propagačních materiálů nabyl. Jaká jsou práva spotřebitele?

Občanský zákoník k tomu uvádí (§ 53), že „(6) ... spotřebitel má právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů, V případě, že dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem (viz výše), činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.“.

O tomto právu často není spotřebitel při sjednání smlouvy na dálku řádně informován, nebo mu je dokonce ve využití tohoto práva různými způsoby bráněno. Z textu zákona je zřejmé, že pro odstoupení od smlouvy ve 14 denní lhůtě nemusí spotřebitel uvádět žádný důvod (prostě si nákup jen rozmyslí). Nemůže však uplatňovat úhradu spojených nákladů (poštovné).

Doporučujeme, aby si spotřebitel při objednávce telefonem nechal svoji objednávku zpětně písemně potvrdit (faxem, e-mailem), viz - [26-F-15-19](#); viz též [114-F-76-15](#).

Existují však případy, kdy spotřebitel od smlouvy odstoupit nemůže:

Občanský zákoník k tomu uvádí (§ 53), že „(7) kromě případů, kdy je odstoupení od smlouvy výslovně ujednáno, nemůže spotřebitel odstoupit od smluv

- a) na poskytování služeb, jestliže s jejich plněním bylo s jeho souhlasem započato před uplynutím lhůty 14 dnů od převzetí plnění,
- b) na dodávku zboží nebo služeb, jejichž cena závisí na výchylných finančního trhu nezávisle na vůli dodavatele,
- c) na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele nebo pro jeho osobu, jakož i zboží, které podléhá rychlé zkáze, opotřebení nebo zastarání,
- d) na dodávku audio a video nahrávek a počítačových programů, porušil-li spotřebitel jejich originální obal,
- e) na dodávku novin, periodik a časopisů,
- f) spočívajících ve hře nebo loterii.

Některé dotazy poukazovaly na nejasnost, kde má spotřebitel při realizaci nákupu zboží mimo provozovnu uplatnit reklamaci.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 19), že „při prodeji nebo poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen informovat ...“ (*kromě 'běžných' informací platných obecně a týkajících se rozsahu, podmínek a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb, tj. "reklamace", včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav*) ... navíc, „**na žádost spotřebitele** poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.“.

Z hlediska mnohdy detailně a relativně striktně vymezených povinností prodávajícího vůči spotřebiteli může být překvapivé, že tak zásadní informaci, kterou je místo uplatnění reklamace, si spotřebitel musí vyžádat! Věnujte tomuto svému právu proto náležitou pozornost, a to přesto, že dle občanského zákoníku je povinností dodavatele tyto údaje poskytnout, jinak může spotřebitel odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření:

Občanský zákoník uvádí (§ 57), že „(2) dodavatel musí spotřebitele písemně upozornit na právo odstoupit od smlouvy nejpozději při uzavření smlouvy; písemné upozornění musí obsahovat i označení osoby, u níž je třeba toto právo uplatnit, včetně bydliště či sídla takové osoby. (3) Při porušení povinnosti stanovené v předchozím odstavci má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy do 1 roku od jejího uzavření.“.

Můžeme odstoupit od smlouvy uzavřené mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele? Ano:

Občanský zákoník k tomu uvádí (§ 57), že „(1) byla-li spotřebitelská smlouva uzavřena mimo prostory obvyklé k podnikání dodavatele nebo nemá-li dodavatel žádné stálé místo k podnikání, může spotřebitel od smlouvy písemně odstoupit do 7 dnů od jejího uzavření; nedošlo-li dosud ke splnění dodávky zboží či služeb dodavatelem, může od smlouvy odstoupit do 1 měsíce. To neplatí ohledně smluv, u nichž si spotřebitel výslovně sjednal návštěvu dodavatele za účelem objednávky.“.

Smlouvy uzavřené při party mohou být významně rizikové - viz **82-F-50-49**.

2. Převzetí výrobku nebo služby

Kdy je výrobek převzat? Musím převzít výrobek či službu a zaplatit?

Takto doslovně je dotaz málokdy formulován, nicméně s touto otázkou řada dotazů velmi úzce souvisí. Například se vyskytl dotaz ohledně „skladového“, které prodávající

vymáhal pod kupujícím za nedoručené zboží. Nejasnosti mohou vznikat ohledně odpovědnosti za zboží vybrané, ale ještě nezaplacené při samoobslužném balení. A samozřejmě ohledně zboží na objednávku nebo zakoupeného ze zásilkového obchodu.

Občanský zákoník uvádí (§ 588), že „z kupní smlouvy vznikne prodávajícímu povinnost předmět koupě kupujícímu odevzdat a kupujícímu povinnost předmět koupě převzít a zaplatit za něj prodávajícímu dohodnutou cenu.“. Občanský zákoník dále uvádí (§ 591), že „není-li dohodnuto jinak, ani není-li to obvyklé, jsou účastníci povinni plnit bez zbytečného odkladu. Prodávající je oprávněn odevzdání předmětu koupě odepřít, nezaplatí-li kupující cenu včas. Odesílá-li se předmět koupě na místo plnění nebo určení, není kupující povinen zaplatit cenu, dokud nemá možnost si předmět koupě prohlédnout.“. Občanský zákoník dále uvádí (§ 614), že „(1) je-li prodávající podle dohody s kupujícím nebo podle povahy věci povinen dodat věc na místo určené kupujícím, kupující je povinen převzít věc při dodání. V ostatních případech je kupující povinen převzít věc při prodeji, nedohodne-li se s prodávajícím jinak.“

Občanský zákoník dále uvádí (§ 592), že „je-li kupující v prodlení s převzetím, může prodávající předmět koupě uložit na náklad kupujícího ve veřejném skladišti nebo u jiného schovatele nebo jej může po upozornění prodat na účet kupujícího.“. To opakuje i na jiném místě (§ 614): „(2) Nepřevezme-li kupující věc v dohodnuté době, prodávající je oprávněn požadovat poplatek za uskladnění; výši poplatku stanoví zvláštní předpis, popřípadě určuje dohoda mezi účastníky.“. Občanský zákoník dále uvádí (§ 614), že „(3) převzetím věci přechází na kupujícího vlastnictví koupené věci. Při zásilkovém prodeji přechází vlastnictví na kupujícího převzetím věci kupujícím na místě dodání jím určeném. Při samoobslužném prodeji dochází k převodu vlastnictví ke koupené věci okamžikem zaplacení ceny za vybrané zboží. Do tohoto okamžiku může kupující vybrané zboží vrátit na původní místo. Jestliže kupující svým zaviněním poškodí nebo zničí vybrané zboží před převodem vlastnického práva, odpovídá za škodu podle obecných ustanovení o odpovědnosti za škodu.“.

Musí prodávající povinně poskytnout záruční list anebo doklad o zakoupení výrobku („účtenka“)?

Mnoho dotazů se týká skutečnosti, že spotřebitel nemá při uplatnění reklamace záruční list nebo doklad o zakoupení, anebo se týkají obsahu těchto dokumentů atp.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 15), že v případech stanovených § 620 a § 621 občanského zákoníku je prodávající povinen řádně vyplnit záruční list.

Občanský zákoník (§ 620) k tomu uvádí, že „(3) na žádost kupujícího je prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list). Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo, jde-li o právnickou osobu, nebo bydliště, jde-li o fyzickou osobu. Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. (4) Pokud je to s ohledem na poskytovanou záruku potřebné, prodávající v záručním listě srozumitelným způsobem vysvětlí obsah poskytované záruky, uvede její rozsah, podmínky, dobu platnosti a způsob, jakým je možno uplatnit nároky z ní plynoucí. V záručním listu prodávající zároveň uvede, že poskytnutím záruky nejsou dotčena práva kupujícího, která se ke koupi věci váží podle zvláštních právních předpisů. Nesplněním povinností týkajících se vydání záručního listu není platnost záruky dotčena.“.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 16), že „**na žádost spotřebitele** je prodávající povinen vydat doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby, o jaký výrobek nebo o jakou službu se jedná a za jakou cenu byl výrobek prodán nebo služba poskytnuta.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 625), že „práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.“.

Je tedy velmi zásadní, aby si spotřebitel doklad o zakoupení výrobku nebo o poskytnutí služby s uvedením data prodeje výrobku nebo poskytnutí služby vždy vyžádal. Samozřejmostí by u nákladnějšího výrobku měl být záruční list, ale i zde je zákonem vztah postaven tak, že si jej kupující může vyžádat a to by učinit měl!!! Rizikem koupě na tržišti může být dohledatelnost či spíše nedohledatelnost prodejce - viz [31-F-20-2](#), a to i když dostanete paragon - viz [28-F-17-21](#); vyskytl se též případ podmínění přijetí reklamace předložením záručního listu, což nemá v zákoně opodstatnění - [96-F-60-59](#); reklamovat bez paragonu může být problematické - viz [131-F-92-77](#).

Věnujte také pozornost našim doporučením v této věci v případě zakoupení výrobku použitého či s vadou.

Pozn.: V záručním listu bývá uvedeno, že záruka zaniká při nepřipustném zákroku do výrobku. Tím může být i odstranění výrobního čísla - případná reklamace je pak označena za neoprávněnou.

Hmotnost, množství, cena

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 3), že „prodávající je povinen a) prodávat výrobky ve správné hmotnosti, míře nebo množství a umožnit spotřebiteli překontrolovat si správnost těchto údajů, c) prodávat výrobky a poskytovat služby za ceny sjednané v souladu s cenovými předpisy a ceny při prodeji výrobků nebo poskytování služeb správně účtovat.“, a dále (§ 12) že „(1) prodávající je povinen informovat ... spotřebitele o ceně prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb zřetelným označením výrobku cenou nebo informací o ceně výrobků či služeb jinak vhodně zpřístupnit.

(2) Informace o ceně nebo okolnost, že informace je neúplná anebo chybí, nesmí zejména vzbuzovat zdání, že:

- a) cena je nižší, než jaká je ve skutečnosti,
- b) stanovení ceny závisí na okolnostech, na nichž ve skutečnosti nezávisí,
- c) v ceně jsou zahrnuty dodávky výrobků, výkonů, prací nebo služeb, za které se ve skutečnosti platí zvlášť,
- d) cena byla nebo bude zvýšena, snížena nebo nezměněna, i když tomu tak není,
- e) vztah ceny a užitečnosti nabízeného výrobku nebo služby a ceny a užitečnosti srovnatelného výrobku nebo služby je takový, jaký ve skutečnosti není.“.

Občanský zákoník uvádí (§ 591), že „není-li dohodnuto jinak, ani není-li to obvyklé, jsou účastníci povinni plnit kupní smlouvu bez zbytečného odkladu. Prodávající je oprávněn odevzdání předmětu koupě odepřít, nezaplatí-li kupující cenu včas. Odesílá-li se předmět koupě na místo plnění nebo určení, není kupující povinen zaplatit cenu, dokud nemá možnost si předmět koupě prohlédnout.“.

Není bez zajímavosti, že kromě občasných spíše drobných informativních dotazů nezaznamenáváme mezi spotřebiteli v této oblasti větší problémy.

Musím hradit náklady spojené s dopravou zakoupeného výrobku ke mně domu a vynesení do 5. patra (výtah nefungoval)?

Uvedený dotaz symbolizuje řadu dotazů spotřebitelů. V reklamách a v nabídce některých prodejců čteme, že dodají zboží zdarma až do domu. Spotřebitel pak s překvapením zjistí, že pračku mu dopravce vyloží před „barákem“ a do patra ji odmítá vynést i za úplatu, natož zdarma.

Občanský zákoník uvádí (§ 593), že „není-li dohodnuto jinak, nese náklady spojené s odevzdáním předmětu koupě, zejména náklady měření, vážení a balení, prodávající a náklady spojené s převzetím kupující; je-li věc odesílána na místo, které není místem splnění, nese náklady odeslání kupující.“, a dále (§ 594), že „má-li prodávající předmět koupě odeslat na místo splnění nebo určení, platí, že věc byla předána v době, kdy byla předána k přepravě, pokud nebylo dohodnuto jinak.“.

Rozhodně tedy není povinností prodávajícího zajišťovat spotřebiteli servis zajišťující dopravu a donesení do bytu, natož zdarma. Doporučujeme spotřebitelům věnovat maximální pozornost tomu, co jim prodávající nabízí za službu zejména z hlediska komplexnosti. Zejména otázka vynesení výrobku do bytu je pro spotřebitele velmi citlivá a je skutečností, že prodávající velmi často na skutečnost, že není v bezplatném servisu zahrnuta neinformuje. Spotřebitel se tak může dostat do velmi svízelné situace. Pokud ale prodávající inzeruje dopravu a montáž výrobku zdarma, lze předpokládat dopravení zakoupeného výrobku skutečně až do bytu.

Montáž výrobku

Občanský zákoník uvádí (§ 623), že „vada, která vznikla neodbornou montáží nebo jiným neodborným uvedením věci do provozu, bude považována za vadu věci, pokud tato montáž nebo uvedení do provozu byly sjednány v kupní smlouvě a byly provedeny prodávajícím nebo jinou osobou na odpovědnost prodávajícího. To platí rovněž v případě, kdy montáž nebo jiné uvedení věci do provozu provedl kupující a vada vznikla na základě nesprávných pokynů uvedených v návodu k montáži nebo k uvedení věci do provozu.“.

Ohledně montáže zakoupeného výrobku buďte obezřetní - viz [29-F-18-22](#), [41-F-22-28](#).

Zvláštní dohodnutá pravidla

Občanský zákoník uvádí (§ 615), že „plnění, která se s prodejem věci obvykle neposkytují, je třeba zvláště dohodnout.“.

Může se jednat o odvoz za úhradu apod.

3. Reklamace na vady**Kdo nese odpovědnost za vady?**

Dle naší zkušenosti se často objevuje ze strany prodávajícího zpochybnění, že je to on, kdo je odpovědný za vady, nýbrž že je to výrobce (dodavatel).

Občanský zákoník uvádí (§ 499), že „kdo přenechá jinému věc za úplatu, odpovídá za to, že věc v době plnění má vlastnosti výslovně vymíněné nebo obvyklé, že je ji možno použít podle povahy a účelu smlouvy nebo podle toho, co účastníci ujednali, a že věc

nemá právní vady.“. Spotřebitele tedy vztah a urovnání věci mezi prodávajícím a jeho dodavatelem „nezajímá“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 616(1)), že „prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícímu ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad.“.

Občanský zákoník rovněž uvádí (§ 619), že „(1) nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka).“.

Odpovědnost prodávajícího je tedy jednoznačná a dle našeho názoru je nepřenositelná. Existuje ale řada případů, kdy se prodávající na úkor výrobce odpovědnosti zbavuje - viz [109-F-71-67](#); existují i alarmující případy, kdy prodávající odmítne reklamaci vůbec převzít či dojde i k fyzickému napadení stěžovatele - viz [99-F-63-61](#); jindy je to sám spotřebitel, kdo si myslí, že s výrobcem vyřídí reklamaci lépe než s prodávajícím - viz [106-F-69-64](#).

Kde mám uplatnit reklamaci?

Více dotazů se týkalo sporů mezi prodejcem a spotřebitelem ohledně místa uplatnění reklamace. Prodejce např. odkazoval spotřebitele na „ústředí“, provozovnu opravárenského servisu apod.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§13), „že prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění odpovědnosti za vady výrobků a služeb (tj. "reklamace") včetně údajů o tom, kde lze reklamaci uplatnit, a o provádění záručních oprav.“.

Občanský zákoník uvádí (§ 625), že „práva z odpovědnosti za vady se uplatňují u prodávajícího, u kterého věc byla koupena. Je-li však v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším, uplatní kupující právo na opravu u podnikatele určeného k provedení záruční opravy.“.

Zákon o ochraně spotřebitele dále uvádí (§ 19), že „v ostatních případech je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace.“.

Spotřebitel tedy může uplatnit reklamaci v místě, kde výrobek zakoupil, pokud není v záručním listě uvedeno jiné místo pro uplatnění reklamace. S touto podmínkou by se měl kupující velmi dobře seznámit, aby pro něj byla taková podmínka akceptovatelná. Uvedená ustanovení ze zákonů poměrně srozumitelně nastiňují možnosti, které se v dané souvislosti mohou vyskytnout.

Dohledatelnost místa reklamace souvisí s obdržením dokladu o koupi a kontrolou náležitostí na paragonu s údaji na prodejním místě (zejména tržiště) - [28-F-17-21](#); [31-F-20-2](#).

Ovšem nejenom místo reklamace může činit problém, ale i dostupnost servisu- to by měl mít spotřebitel předem ověřeno - viz požadavek na zapůjčení náhradní věci (invalidní vozík) při opravě - [59-F-38-38](#); jindy prodávající odmítne reklamaci vůbec převzít - [99-F-63-61](#); netypický je případ, kdy spotřebitel s výrobkem na dlouhou dobu odjede - viz [129-F-90-75](#).

Co dělat, když prodávající či poskytovatel služby ukončil činnost?

Vyskytly se případy, kdy spotřebitel nemůže dohledat prodávajícího či poskytovatele služby za účelem uplatnění záruční reklamace, neboť ten v mezidobí ukončil dobrovolně či nedobrovolně činnost.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 14), že „prodávající je povinen při ukončení činnosti v provozovně **informovat živnostenský úřad** o tom, **kde lze vypořádat případné závazky**“.

Znamená to, že spotřebitel se v takovém případě obrátí na příslušný živnostenský úřad, neboť ten je odpovídajícím místem pro poskytnutí náležité informace v této věci. Je třeba ovšem uvést, že tam se poškozený spotřebitel obvykle dozví, že nikdo závazky nepřejal. Ve „vyspělém“ zahraničí jsou firmy na takový případ připraveny pojištěním, z něhož jsou kryty právě např. náklady spojené s reklamacemi apod. Mohli bychom tedy doporučit každému potenciálnímu spotřebiteli, aby si nechal v kupní smlouvě potvrdit, že prodávající subjekt je na takový případ pojištěn (ze zákona je to pouze případ cestovních kancelář) - to ale dosud skutečně není u nás „zvykem“. Viz též [94-F-58-57](#).

Jaká je záruční doba pro uplatnění reklamace po nabytí účinnosti novely občanského zákoníku?

Občanský zákoník uvádí (§ 616), že „(4) rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 620), že „(1) při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců; jde-li o prodej potravinářského zboží, je záruční doba osm dní, u prodeje krmiv tři týdny a u prodeje zvířat šest týdnů. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena lhůta k použití věci (např. potraviny v souladu se zákonem o potravinách), skončí záruční doba uplynutím této lhůty. (2) U věcí, které jsou určeny k tomu, aby se jich užívalo po delší dobu, může být zvláštním právním předpisem záruční doba prodloužena nad dobu výše uvedenou; prodloužení záruční doby se může týkat i jen některé součástky věci. (5) Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícímu může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně; v záručním listě pak určí prodávající podmínky a rozsah prodloužení záruky.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 626), že „(3) u věcí použitých prodávající může tuto dobu (24 měsíců) v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců; tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci.“.

Informace o záruční době - [111-F-73-15](#).

Od jakého data se počítá začátek záruční doby? Jak je to s jejím „přerušením“ při opravách apod.?

Více dotazů se týkalo naznačených problémů. „Vrcholem“ bylo chování prodejce, který uznal reklamaci, vyměnil výrobek těsně před koncem záruční doby. Reklamaci na základě zjištěné vady, která se nového - vyměněného výrobku, projevila cca po 1 měsíci odmítl s argumentem, že záruka původního výrobku už uplynula.

Občanský zákoník uvádí (§ 621), že „záruční doby začínají běžet od převzetí věci kupující. Má-li koupenou věc uvést do provozu jiný podnikatel než prodávající, začne záruční doba běžet až ode dne uvedení věci do provozu, pokud kupující objednal uvedení

do provozu nejpozději do tří týdnů od převzetí věci a řádně a včas poskytl k provedení služby potřebnou součinnost.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 627), že „(1) doba od uplatnění práva z odpovědnosti za vady až do doby, kdy kupující po skončení opravy byl povinen věc převzít, se do záruční doby nepočítá. Prodávající je povinen vydat kupujícímu potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a o době jejího trvání. (2) Dojde-li k výměně, začne běžet záruční doba znovu od převzetí nové věci. Totéž platí, dojde-li k výměně součástky, na kterou byla poskytnuta záruka.“.

Viz též „převzetí věci kupujícím“ na jiném místě. Termíny prodávajícího pro vyřizování - viz dotaz „Jakou dobu má prodávající pro vyřízení reklamace“

Kdy se mohu uchýlit k reklamaci? Co mohu v rámci reklamace požadovat?

K problému, kdy a jakými způsoby se uchýlit k reklamaci se váže mnoho dotazů, byť jsou formulovány různými způsoby.

Občanský zákoník uvádí (§ 507), že „nelze-li vadu odstranit a nelze-li pro ni věc užívat dohodnutým způsobem nebo řádně, je nabyvatel oprávněn domáhat se zrušení smlouvy. Jinak se může nabyvatel domáhat buď přiměřené slevy z ceny nebo opravy, nebo doplnění toho, co chybí. Práva vyplývající z odpovědnosti za vady mohou být při jednotlivých závazcích upravena zákonem nebo dohodnuta účastníky jinak“ (a to přísněji v záručním listu: viz § 502). Občanský zákoník dále uvádí (§ 597), že „jestliže dodatečně vyjde najevo vada, na kterou prodávající kupujícího neupozornil, má kupující právo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny odpovídající povaze a rozsahu vady; jde-li o vadu, která činí věc neupotřebitelnou, má též právo od smlouvy odstoupit. Právo odstoupit od smlouvy má kupující i tehdy, jestliže

jej prodávající ujistil, že věc má určité vlastnosti, zejména vlastnosti kupujícím vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže nepravdivým.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 616), že „(3) v případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. (4) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 622), že „(1) jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. (2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. (3) Jde-li o jiné vady neodstranitelné a nepožaduje-li výměnu věci, má kupující právo na přiměřenou slevu z ceny věci nebo může od smlouvy odstoupit.“.

Reklamací uplatněte co nejdříve po zjištění vady - viz [30-F-19-23](#); [34-F-23-5](#), [44-F-31-30](#), opakovaná vada - viz [37-F-26-25](#); [40-F-29-13](#); [97-F-61-60](#); [98-F-62-60](#); upozorňujeme na důsledné ukládání dokladů o uplatnění a uznání reklamace - viz. [38-F-27-26](#); upozorňujeme též na možné problémy vyplývající z montáže - viz. [41-F-22-28](#); neobjednaná služba internet - viz. [85-F-52-50](#); podstatné může být i kdo uplatňuje reklamací - viz [87-F-53-52](#); příklad neodstranitelné vady - viz. [108-F-70-66](#); špatně provedená oprava v reklamaci - viz. [110-F-72-15](#); vada, nefunkčnost - viz [113-F-75-15](#); [114-F-76-15](#); [115-F-77-15](#); [117-F-79-15](#); [123-F-85-15](#); [128-F-89-74](#); reklamace služby - viz. [126-F-87-72](#) odstranění vad - [120-F-82-69](#).

Občanský zákoník dále uvádí (§ 619), že „(2) záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním. U věcí prodávaných za nižší cenu se záruka nevztahuje na vady, pro které byla nižší cena sjednána a (3) jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 624), že „má-li věc prodávaná za nižší cenu nebo věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu.“.

Častým argumentem prodávajícího, který nechce reklamací přijmout, je označení vady za běžné opotřebení, na něž se záruka nevztahuje - viz [104-F-67-63](#); další informace, viz „Na co mám dát pozor při nákupu výrobků prodávaných s vadou a na co u výrobků použitých?“.

Hrozí prodlení z uplatnění reklamace?

Spotřebitelé se často setkávají u prodávajícího s argumentem, že měli věc reklamovat „dříve“, atp.

Občanský zákoník uvádí (§ 599), že „vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu. Práva z odpovědnosti za vady se může kupující domáhat u soudu, jen jestliže vady vytkl nejpozději do šesti měsíců, jde-li o vady krmiv, do tří týdnů a jde-li o vady zvířat, do šesti týdnů od převzetí věci.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 626), že „(1) práva z odpovědnosti za vady věci, pro které platí záruční doba, zaniknou, nebyla-li uplatněna v záruční době, a že (2) práva z odpovědnosti za vady u věcí, které se rychle kazí, musí být uplatněna nejdéle v den následující po koupi; jinak práva zaniknou. (3) U věcí použitých práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Proávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců; tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci.“.

Viz též smlouva uzavřená na dálku, kde ve 14 denní lhůtě můžete od smlouvy odstoupit.

Jakou dobu má prodávající pro vyřízení reklamace?

Toto je častá otázka spotřebitelů. Ukazuje se, že prodávající někdy protahuje vyřízení reklamace. Zřejmě se snahou stěžovatele unavit a odradit, anebo s předpokladem, že uplyne záruční doba.

Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 19), že „prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného

odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit“.

Co se týče opravy v záruce - občanský zákoník uvádí (§ 625), že „podnikatel určený k opravě (prodávající, u kterého věc byla koupena, jiný podnikatel určený k opravě v záručním listě) je povinen opravu provést ve lhůtě dohodnuté při prodeji věci mezi prodávajícím a kupujícím.“.

Termíny stanovené v zákon o ochraně spotřebitele jsou jednoznačné, včetně následků jejich nedodržení. Upozorňujeme zde zejména na „lhůtu dohodnutou při prodeji věci mezi prodávajícím a kupujícím ohledně záruční opravy“. Spotřebitel má na základě tohoto ustanovení v občanském zákoníku právo důsledně vyžadovat, aby tato lhůta byla v záručním listě vymezena. Je nepochybně v jeho zájmu, aby tak činil.

Příklady překročení 30 denní lhůty na vyřízení reklamace - viz [103-F-66-15](#); [125-F-86-71](#).

Lze vymáhat náhradu nutných nákladů?

Tazatelé poukazovali na nezanedbatelné náklady spojené s vyřizováním své stížnosti či reklamace (cestovné). Mnozí jsou připraveni v rámci sporu zajistit zpracování odborného posudku na posouzení vady a oprávněnosti reklamace a zajímá je, zda takové náklady prodávající musí uhradit.

Občanský zákoník uvádí (§ 509), že „oprávněný má právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit u povinného nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady; jinak právo zanikne.“.

Občanský zákoník dále uvádí (§ 598), že „kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady,“ a dále že (§ 99) „právo na náhradu nutných nákladů může kupující uplatnit u soudu, jen jestliže náklady prodávajícímu oznámí v uvedené lhůtě.“.

Kupující má právo na úhradu nutných nákladů – viz. [75-F-46-45](#).

4. Problémy specificky se vážící ke smlouvě o dílo

Při řešení dotazů vážících se ke smlouvě o dílo jsme se zabývali zejména otázkami ceny a možnostmi a podmínkami pro odstoupení od smlouvy.

Z dotazů k ceně: Musím platit zálohu? Může být cena navýšena bez mého souhlasu? Při odstoupení od smlouvy zhotovitel vyžadoval úhradu části nákladů.

Občanský zákoník k tomu uvádí (§ 634), že „(2) není-li dohodnuto jinak, platí se cena až po skončení díla. Provádí-li se však dílo po částech nebo vyžaduje-li provedení díla značných nákladů, je ten, komu bylo zadáno, oprávněn požadovat již během provádění díla od objednatele přiměřené zálohy.“,

a dále (§ 635), že „(1) byla-li cena dohodnuta podle rozpočtu, nesmí být bez souhlasu objednatele zvýšena. Práce a náklady do rozpočtu nezahrnuté lze účtovat pouze tehdy, schválil-li je objednatel písemně nebo jestliže práce dodatečně písemně objednal. (3) Objednatel je oprávněn po oznámení nové ceny od smlouvy odstoupit; neodstoupí-li bez zbytečného odkladu od smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli cenu novou, ledaže ke zvýšení ceny došlo po překročení dohodnuté doby provedení díla. (4) Odstoupí-li

objednatel od smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli částku připadající na provedenou práci a vzniklé náklady podle původně dohodnuté ceny, pouze měl-li z částečného plnění smlouvy majetkový prospěch.“,

a dále (§ 636), že „(1) nelze-li cenu při uzavření smlouvy sjednat pevnou částkou, musí se určit alespoň odhadem. Zjistí-li zhotovitel dodatečně, že bude třeba cenu určenou odhadem podstatně překročit, je povinen na to objednatele bez prodlení písemně upozornit a oznámit mu nově určenou cenu; jinak nemá právo na zaplacení rozdílu v ceně. (2) Objednatel je oprávněn po oznámení nově určené ceny od smlouvy odstoupit; odstoupí-li od smlouvy, je povinen zaplatit zhotoviteli částku připadající na provedenou práci a vzniklé náklady podle původně určené ceny, jen pokud měl z částečného plnění smlouvy majetkový prospěch. Odstoupením od smlouvy není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

(3) Neodstoupí-li objednatel od smlouvy bez zbytečného odkladu, je povinen zaplatit za poskytnutou službu nově určenou vyšší cenu.“.

Předjednaná cena za službu tedy bez souhlasu s objednatelem rozhodně nemůže být navýšena.

Z dotazů k dalším podmínkám k odstoupení od smlouvy o dílo či k úhradě nutných nákladů apod.:

Občanský zákoník uvádí (§ 639), že „poskytne-li objednatel řádně a včas potřebnou součinnost, avšak zhotovitel v určenou dobu nepřistoupí k provedení díla, náleží mu právo na náhradu nutných nákladů, které mu tím vznikly. Toto právo musí uplatnit u zhotovitele nejpozději do jednoho měsíce od převzetí věci; odstoupí-li z tohoto důvodu od smlouvy, musí je uplatnit nejpozději do jednoho měsíce od odstoupení; jinak právo zanikne.“.

a dále (§ 641), že „(1) i když dílo nebylo provedeno, náleží zhotoviteli sjednaná cena, byl-li ochoten dílo provést a zabránily-li mu v tom okolnosti na straně objednatele. Je však povinen dát si započíst to, co ušetřil neprovedením díla, co vydělal jinak, nebo co úmyslně zameškal vydělat. (2) Byl-li zhotovitel zdržen v provádění díla okolnostmi na straně objednatele, náleží mu za to přiměřená náhrada.“,

a dále (§ 642), že „(1) až do zhotovení díla může objednatel od smlouvy odstoupit; je však povinen zaplatit zhotoviteli částku, která připadá na práce již vykonané, pokud zhotovitel nemůže jejich výsledek použít jinak a nahradit mu účelně vynaložené náklady; (2) objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i tehdy, je-li zřejmé, že dílo nebude včas hotovo nebo nebude provedeno řádně a jestliže zhotovitel neučiní nápravu ani v poskytnuté přiměřené lhůtě.“.

Zákon je zde tedy velmi přesný. Objednatel - spotřebitel by si měl pečlivě hlídat, aby jeho závazky - součinnost - byly jasně písemně vymezeny, aby nebyl vystaven nebezpečí zbytečných výloh.

Špatné plnění smlouvy (termíny, vady) - [119-F-81-68](#); zajímavým příkladem odstoupení od smlouvy je případ - viz. [132-F-93-78](#).

5. Problémy specificky se vážící ke smlouvám o zhotovení věci na zakázku a o opravě a úpravě věci

Při řešení dotazů vážících se ke smlouvám o zhotovení věci na zakázku a o opravě a úpravě věci jsme se zabývali zejména problémy se záruční dobou a uplatnění reklamací za vady. I když se z věcného hlediska jedná o odlišné věci, z formálního hlediska je zákon pro obě oblasti (zakázka a oprava) formulován velmi podobně, pro zjednodušení tyto informace sdružujeme.

K odpovědnost za vady:

Občanský zákoník uvádí (§ 645), že „(1) Zhotovitel odpovídá za vady, které má věc na zakázku zhotovená při převzetí objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. Stejně odpovídá za to, že věc má vlastnosti objednatelem při zakázce vymíněné. (2) Zhotovitel odpovídá za vady provedené zakázky, jejichž příčinou je vadnost materiálu dodaného objednatelem či nevhodnost jeho pokynů, jestliže objednatel na vadnost materiálu či nevhodnost jeho pokynů neupozornil.“, a dále (§ 651), že „zhotovuje-li se objednateli stavba na objednávku, odpovídá zhotovitel za poškození nebo zničení stavby až do převzetí zhotovené stavby, ledaže by ke škodě došlo i jinak.“,

a dále (§ 653), že „(1) Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená oprava nebo úprava při převzetí věci objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. (2) Zhotovitel odpovídá také za vady, jejichž příčinou je vadnost věci, která má být opravena nebo upravena, či nevhodnost pokynů objednatele, jestliže ho na vadnost věci či nevhodnost pokynů neupozornil.“.

Hlavní pozornost objednatele/spotřebitele by tedy měla spočívat v jasném vymínění vlastností věci vyráběné na zakázku - viz [42-F-30-29](#); otázka očekávání hraje roli v kauze: reklamace zakázky na optické brýle - viz [88-F-54-53](#); špatné plnění smlouvy (termíny, vady) - viz [119-F-81-68](#).

K délce záruky:

Občanský zákoník - ohledně věci zhotovené na zakázku - uvádí (§ 646), že „(1) záruční doba je šest měsíců. (2) U věcí, které jsou určeny k tomu, aby se jich užívalo po delší dobu, stanoví zvláštní předpisy záruční dobu delší než šest měsíců; záruční doba přesahující šest měsíců se může týkat i jen některé součástky. Zhotovitel je povinen vydat objednateli záruční list s vyznačením záruční doby. (3) U zhotovení stavby je záruční doba tři roky. Prováděcí předpis může stanovit, že u některých částí staveb může být záruční doba kratší, nejméně však osmnáct měsíců.“.

Občanský zákoník - ohledně provedené opravy nebo úpravy - uvádí (§ 654), že „(1) záruční doba je tři měsíce, není-li sjednána nebo zvláštními předpisy stanovena jinak; u stavebních prací je záruční doba nejméně osmnáct měsíců. (2) Jestliže účelem opravy nebo úpravy je, aby věc mohla být i nadále po delší dobu užívána, stanoví zvláštní předpisy pro opravu nebo úpravu věci záruční dobu delší než tři měsíce, nebylo-li sjednáno jinak. Záruční doba přesahující tři měsíce se může týkat i jen některé součástky. Zhotovitel je povinen vydat objednateli záruční list s vyznačením záruční doby. (3) Prohlášením v záručním listě vydaném objednateli může zhotovitel poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně. V záručním listě určí zhotovitel podmínky a rozsah této záruky.“.

Věnujte prosím pozornost skutečnosti, že při převzetí věci zhotovené na zakázku nebo věci opravené či upravené vám zhotovitel musí vydat záruční list!

K záručním dobám stavebního díla - viz [134-F-21-80](#).

Od kdy běží záruční doba?

Občanský zákoník uvádí (§ 647), že „záruční doba začíná běžet ode dne převzetí věci. Převzal-li objednatel věc až po dni, do kterého měl povinnost ji převzít, běží záruční doba již ode dne, kdy měl tuto povinnost.“.

Uplatnění reklamace (vady...)

Občanský zákoník - ohledně věci zhotovené na zakázku - uvádí (§ 648), že „(1) jde-li o vadu, kterou lze odstranit, je objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu. (2) Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má objednatel právo na zrušení smlouvy. Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednatel právo na přiměřenou slevu.“, a dále

občanský zákoník - ohledně provedené opravy nebo úpravy - uvádí (§ 655), že „(1) Je-li věc opravena nebo upravena vadně, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen vadu odstranit nejdéle v dohodnuté lhůtě. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy. (2) Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u zhotovitele v záruční době; jinak zaniknou. Doba od uplatnění práva až po provedení opravy nebo úpravy se do záruční doby nepočítá. Zhotovitel je povinen vydat objednateli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy nebo úpravy a o době jejího trvání.“.

Doporučujeme velmi pečlivě přebírat zakázku z hlediska jakosti. Máme případy, že zhotovitel zapře, že vadnou část zakázky způsobil - viz např.: [26-F-15-19](#); nepoužití materiálu dodaného objednatelem [54-F-35-34](#); pokud chcete zpět součástku vyměněnou při opravě, sjednejte si to předem - viz [56-F-36-35](#); odstoupení od smlouvy pro neplnění díla - [58-P-3-37](#); špatná funkce věci, vyrobené odchylně od zadání (ústního! - nutno vše písemně) [65-F-40-40](#); [94-F-58-57](#); způsobení škod zhotovitelem [92-F-56-55](#); další příklady - [24-F-13-17](#); [35-F-24-24](#).

Termíny pro uplatnění reklamace, přerušení plynutí záruky

Občanský zákoník - ohledně věci zhotovené na zakázku - uvádí (§ 649), že „práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u zhotovitele v záruční době; jinak práva zaniknou. Doba od uplatnění práva ze záruky až do provedení opravy se do záruční doby nepočítá. Zhotovitel je povinen vydat objednateli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání.“.

Zajímavým příkladem prodloužení záruky je případ - viz [69-F-43-43](#); nebo viz [90-F-55-54](#).

Termíny pro převzetí věci ohledně věci zhotovené na zakázku:

Občanský zákoník uvádí (§ 650), že „(1) objednavatel je povinen převzít věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy věc měla být zhotovena, a byla-li věc zhotovena později, do jednoho měsíce od jejího zhotovení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit dohodnutý poplatek za uskladnění. (2) Po uplynutí šesti měsíců ode dne, kdy byla věc zhotovena, může zhotovitel s věcí volně nakládat. Pokud se mu nepodaří věc zpeněžit nebo jiným způsobem s ní účelně naložit, má zhotovitel právo, aby mu objednatel zaplatil cenu zhotovení díla. Objednatel má právo na vrácení ceny za použitý materiál, který dodal na zhotovení věci. V případě zhotovení stavby má zhotovitel vždy právo na zaplacení ceny za zhotovenou stavbu.“.

Termíny pro převzetí věci ohledně provedené opravy nebo úpravy:

Občanský zákoník uvádí (§ 656), že „(1) objednatel je povinen vyzvednout si věc nejpozději do jednoho měsíce od uplynutí doby, kdy oprava nebo úprava měla být provedena, a byla-li provedena později, do jednoho měsíce od vyrozumění o jejím provedení. Neučiní-li tak, je povinen zaplatit poplatek za uskladnění. (2) Nevyzvedne-li si objednatel věc ve lhůtě šesti měsíců ode dne, kdy byl povinen ji vyzvednout, má zhotovitel právo věc prodat. Je-li zhotoviteli známa adresa objednatele a jde-li o věc větší hodnoty, je zhotovitel povinen o zamýšleném prodeji objednatele předem vyrozumět a poskytnout mu přiměřenou dodatečnou lhůtu k vyzvednutí věci. (3) Dojde-li k prodeji nevyzvednuté věci, vyplatí zhotovitel objednateli výtěžek prodeje po odečtení ceny opravy nebo úpravy, poplatku za uskladnění a nákladů prodeje. Právo na výtěžek prodeje musí objednatel uplatnit u zhotovitele.“

6. Soudní domáhání se práv

Obecně lze konstatovat, že je u nás málo zkušeností s řešením spotřebitelských sporů soudní cestou. Komplikovanost, délka i cena soudních řízení spotřebitele, který se cítí být poškozen a nedohodne se s prodejcem či dodavatelem služby, ho od tohoto kroku obvykle odradí.

§ 504 Nabyvatel může uplatňovat nárok z odpovědnosti za vady u soudu jen tehdy, vytkl-li vady bez zbytečného odkladu po té, kdy měl možnost věc prohlédnout. Nabyvatel může vadu vytknout nejpozději do šesti měsíců, pokud zákon nestanoví jinak. Nevytkne-li v této lhůtě vadu, právo zanikne.

Občanský zákoník uvádí (§ 599), že „vady musí kupující uplatnit u prodávajícího bez zbytečného odkladu. Práva z odpovědnosti za vady se může kupující domáhat u soudu, jen jestliže vady vytkl nejpozději do šesti měsíců, jde-li o vady krmiv, do tří týdnů a jde-li o vady zvířat, do šesti týdnů od převzetí věci.“

Občanský zákoník ovšem „stanovuje jinak“ – obecně 24 měsíců (viz výše).

Promlčecí doba

Občanský zákoník uvádí (§ 101), že „pokud není v dalších ustanoveních uvedeno jinak, je promlčecí doba (pokud není na jiném místě v daných případech uvedeno jinak), je tříletá a běží ode dne, kdy právo mohlo být vykonáno poprvé“. Na jiném místě (§ 508) pak zákon uvádí, že „nárok z odpovědnosti za vady je třeba uplatnit u soudu v obecné promlčecí době (§ 101), která počíná plynout ode dne, kdy nabyvatel vytkl vady u zcizitele“.

Lze soudně vymáhat náhradu nutných nákladů?

Občanský zákoník uvádí (§ 509), že „oprávněný má právo na náhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit u povinného nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady; jinak právo zanikne. Občanský zákoník dále uvádí (§ 598), že „kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady,“ a že (§ 599) „právo na náhradu nutných nákladů může kupující uplatnit u soudu, jen jestliže náklady prodávajícímu oznámí v uvedené lhůtě.“

Poznámka k mimosoudnímu urovnání sporů

1. Při dodávce zboží nebo služeb může dojít ke sporu stran pokud se týče kvality, úplnosti, termínu dodání nebo i škody, způsobené vadou výrobku nebo služeb nebo jiným nesplněním smluvních podmínek jednou nebo druhou stranou. Nedojde-li mezi stranami k přijatelné dohodě a tak k urovnání sporu, je podle našich zákonů nutno dovolávat se řešení u příslušného soudu. Ve všech členských státech EU jsou však vyvinuty systémy alternativního řešení spotřebitelských sporů za využití „třetí strany“ buď „zprostředkováním“ nebo „arbitráží“. Výhodami jsou rychlost vyřízení a ekonomické úspory, neveřejnost.
2. V každé členské zemi EU je ustaveno „clearingové středisko“, které shromažďuje informace o systému a dostupnosti využití alternativních řešení sporů ve své zemi. Propojením clearingových středisek vzniká Evropská síť pro mimosoudní urovnání sporů EEJ-NET. Zásadní význam sítě v EU – umocněný navíc v souvislosti s nacházejícím rozšířením - spočívá ve zlepšování spolupráce při řešení přeshraničních sporů a při poskytování účinných služeb evropským spotřebitelům na „harmonizované“ úrovni.
3. Bez zajištění účinného systému mimosoudního urovnání sporů v ČR není hendikepován jen spotřebitel. Naším výrobcům, prodejcům výrobků a poskytovatelům služeb hrozí, že budou při enormně rostoucím objemu přeshraničního obchodu v rámci Evropské unie v tvrdé konkurenci nesmírně znevýhodněni a rovněž hendikepováni. Zapojení se do systému či systémů MIMOSOUDNÍCH UROVNÁNÍ SPOTŘEBITELSKÝCH SPORŮ proto není pouze otázkou etického přístupu podnikatele vůči spotřebiteli, jak bývá u nás často hrubě zjednodušováno, ale je zejména předpokladem přizpůsobení se očekávaným praktikám kultury trhu - jako nezbytného aspektu při posuzování důvěryhodnosti prodejce či poskytovatele služby potenciálními spotřebiteli, zákazníky, klienty.
4. Rovněž v ČR lze řešit spory mimosoudní cestou. Existuje více profesních podnikatelských sdružení a svazů, které mají vytvořen arbitrážní systém pro řešení sporů mimosoudní cestou. Jen v některých případech však tyto systémy slouží při případné sporu mezi podnikatelským subjektem a spotřebitelem (většinou jsou totiž zaměřeny na řešení sporů mezi členy). I v těchto výjimkách však jsou tyto „separované“ systémy velmi vítané a nezbytné. V těchto případech oceňujeme (obvykle) zejména propracovanost systému zaměřeného na relativně úzký sektor, včetně struktury arbitrážních komisí dosahující až do regionů atd. Pokrývají však úzké spektrum oborů a sektorů a obecné povědomí mezi spotřebiteli o jejich existenci a dostupnosti je nízké.
5. Proto před časem Sdružení českých spotřebitelů iniciovalo projekt částečně s podporou grantu MPO obecného („horizontálního“) řešení alternativního řešení spotřebitelských sporů v ČR. Systém byl vyvinut pro spory, pokud se jedná o hodnotu vyšší než 2.000,- Kč. Řešení je svěřeno nezávislému rozhodci, respektive rozhodčí komisi, na které se strany dohodnou. Organizátorem této činnosti je Sdružení právnických osob SPOR (dále SPOR), přičemž SČS je zakládajícím členem. Na základě smlouvy se sdružením SPOR vyjadřuje firma svůj závazek vzniklé spory přednostně řešit touto cestou. Je vyvinuto logo SPOR, které dává záruku spotřebitelům, že organizace, které je umožněno ho používat, bude mít snahu případný spor řešit tímto způsobem. Využití systému však není omezeno jen na okruh „smluvních“ organizací a neomezuje možnost stranám obrátit se posléze na soud.
6. Systém bude dále vyvíjen v souladu s principy aplikovanými v EU. Byla podepsána smlouva se Svazem obchodu a cestovního ruchu ČR o jeho implementaci, podobně s Národní federací hotelů a restaurací a s dalšími subjekty. Na různé úrovni se předpokládá spolupráce mezi „horizontálním“ systémem, který „spravuje“ SPOR a mezi rovněž výše zmíněnými „separovanými“ arbitrážními systémy, prováděnými profesními svazy. Sdružení SPOR (ve spolupráci s SČS) je v každém případě

připraveno o dostupnosti těchto systémů alespoň informovat, předpokládá ale i hlubší možnosti spolupráce.

7. Jako před etapu zapojení do evropské sítě pro mimosoudní urovnání sporů **EEJ-Net** vyvinulo SČS on-line poradenství při řešení spotřebitelských sporů. Na webových stránkách www.regio.cz/spotrebitei je k dispozici formulář, který tazatel vyplní a popíše předmět stížnosti či uplatňované reklamace. Efektivním způsobem se mu dostane pomoci či praktické rady při dalším postupu. Byla vytvořena široká síť regionálních kontaktních míst s možností vyplňování tištěných formulářů těmi spotřebiteli, kteří mají omezenou možnost komunikace s elektronickými komunikačními prostředky.

Kontaktní údaje

Sdružení SPOR

Praha 4, Budějovická 73

tel. +420 261262280

fax +420 261262268

e-mail: spor@regio.cz, info@utrin.cz

url: www.regio.cz/spotrebitei

O Sdružení českých spotřebitelů

Sdružení českých spotřebitelů (SČS) je nejstarší z občanských spotřebitelských sdružení působících v České republice. Prioritu vidí v rozvíjení působnosti po celé ČR se zaměřením na podporu preventivních a systémových nástrojů v oblasti ochrany spotřebitele. Své aktuální naplňování uvedené priority spatřuje zejména

- ve vypracování a iniciaci netradičních či nových nástrojů v oblastech ochrany spotřebitele (např. rozvoj mimosoudního urovnání sporů);
- v rozvoji dokumentačního, informačního a konzultačního centra pro mezinárodní spolupráci zejména v rámci rozšířené EU sloužícího pro spotřebitele i další partnery (municipality, regionální samospráva aj.), využívajícího odborné znalosti a kapacity své i partnerských organizací s účinnějším zapojením odborníků a expertů (např. v oblasti technické normalizace či zbožíznalství) a s využitím mj. pro přípravu stanovisek (v úzké spolupráci s partnery) v oblasti legislativy a politik a koncepcí státních orgánů, zejména ve vztahu k plnění legislativních pravidel a praktik v EU;
- v rozvoji komunikačních toků a spolupráce mezi zainteresovanými institucemi, orgány a organizacemi na regionální úrovni zejména formou Odborných komisí pro ochranu spotřebitele (obchod, státní správa, orgány dozoru, regionální a místní samospráva atd.), dále rozvojem on-line systému elektronické komunikace poradenství (www.regio.cz/spotrebitel) a toku informací i rozvoje mezinárodních kontaktů.

SČS je členem Unie sdružení a agentur spotřebitelů a má navázanou spolupráci s řadou nevládních organizací včetně se Svazem obchodu a cestovního ruchu ČR, s Národní federací hotelů a restaurací, s Českým normalizačním institutem aj. V oblasti výrobních sektorů považuje za své priority potraviny nebo cestovní ruch.

Kontaktní údaje

Sdružení českých spotřebitelů

Budějovická 73, 140 00 Praha 4

Tel: +420261262280

Fax: +420261262268

e-mail: spotrebitel@regio.cz, dupal@regio.cz

url: www.regio.cz/spotrebitel

Příloha 1 – Vybrané příklady dotazů a odpovědí

Případ: 26-F-15-19 2002-12-02

Produkt / Služba: Smlouva o dílo, zakázka - reklamní služba - vizitky

Důvod stížnosti / reklamace: Zboží jiné než objednané

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Objednala jsem si tisk 100 kusů vizitek. Při zadání objednávky jsem si řekla materiál vizitek i přesné znění textu na vizitkách. V uvedenou dobu jsem si přišla vizitky vyzvednout. Vizitky byly naskládány v krabici. Prodávající mi jednu ukázal, já jsem byla spokojena a zaplatila jsem. Po měsíci jsem zjistila, že 50 kusů vizitek (v dolní části krabice) je zhotoveno z jiného materiálu, samozřejmě obecnějšího a levnějšího. Snažila jsem se tuto skutečnost reklamovat. Neuspěla jsem, protože jsem prý s provedením vizitek souhlasila a zaplatila je, takže oni udělali všechno správně. Potom mi naznačili, že pokud se budu snažit dál uplatňovat reklamaci, oni se budou bránit tím, že těch 50 vizitek jsem si nechala vytisknout jinde.

Konečný verdikt:

Spotřebitel by se měl seznámit s kvalitou zboží při plnění. Je nepochybně krajně nevhodné, když firma nedbá na dobré jméno. Obáváme se však, že s reklamací neuspějete, pokud by zhotovitel nechtěl vyhovět pro zachování dobré pověsti firmy. Při sporu stojí tvrzení proti tvrzení a šance je v tomto případě mizivá. Měla jste si zhotovené vizitky prohlédnout při převzetí - příště to rozhodně udělejte, ale zvolte si jiného dodavatele.

Případ: 25-F-14-18 2002-12-02

Produkt / Služba: Zásilkový prodej

Důvod stížnosti / reklamace: Zboží jiné než objednané

Požadavek: Stornování prodeje

Stručný popis předmětu stížnosti:

Objednala jsem si telefonicky z katalogu Quelle halenku, svetr a sukni. Objednané zboží mi přišlo asi po měsíci. Po rozbalení jsem zjistila, že sukně má jinou velikost a úplně jinou barvu (chtěla jsem modrou, přišla zelená). Snažila jsem se telefonicky domluvit vrácení zboží a požádala jsem o výměnu. Operátorka mi sdělila, že zboží jsem si objednala z výprodejového katalogu a tudíž nemám nárok na výměnu, jelikož toto zboží už nemají na skladě. Tak jsem chtěla zboží vrátit a peníze dostat zpátky. Byla jsem odmítnuta s tím, že jsem určitě dostala zboží podle objednávky, ale že se to nemůže dokázat, jelikož to byla pouze telefonická objednávka, takže nemám nic písemně.

Konečný verdikt:

Obchodní domy a zásilkové organizace obvykle zaručují právo na výměnu nebo vrácení nepoužitého zboží. Vychází to z logiky věci, neboť zákazník nemá možnost si zboží ani prohlédnout, ani vyzkoušet. Ze zákona pak náleží spotřebiteli možnost od smlouvy ustoupit do 14 dnů. Je s podivem, že by Quelle tuto možnost zapíral. Prohlédněte pozorně katalog, zda možnost vrácení zboží vylučuje. Při telefonické objednávce

ovšem nemůžete prokázat, co jste si objednala a zda se v případě mýlky stala chyba na vaší straně či na straně firmy, právo na vrácení zboží však musí zůstat zachováno. Trvejte na svém právu nevhodné zboží vrátit. Náklady na poštovné ovšem zřejmě ponese vy.

Případ: 24-F-13-17 2002-12-02

Produkt / Služba: Smlouva o dílo - zakázka, plovoucí podlahy

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Objednal jsem si u stavební firmy položení plovoucí podlahy do obývacího pokoje a do před síně. Ve firmě jsem sepsal objednávku a v uvedený termín mi byla podlaha položena zaměstnanci firmy. Po třech měsících se podlaha (v obou pokojích) začala vlnit. Snažil jsem se ve firmě uplatnit reklamaci. Bylo mi řečeno, že mám v bytě velké vlhko a proto se podlaha kroutí a že reklamaci nemohou uznat. Můžou mi pomoc jen tak, že sepišeme novou objednávku na opravu a zaplatím další fakturu za opravu. Poradte mi prosím, jak mám postupovat. Bydlím ve třetím patře panelového domu ze sedmdesátých let a jsem si jist, že v mém bytě není takové vlhko, aby se po třech měsících zkroutily podlahy. Chtěl bych od firmy uznání reklamace, opravu podlah na náklady firmy a náhradu škody, kterou mi způsobily pokřivené podlahy.

Konečný verdikt:

Plovoucí podlahy vyžadují jednak odborné položení s dostatečnou vůlí od stěn, tak i určité podmínky v prostorách, kde byly položeny. Prostudujte všeobecné podmínky pro ten druh plovoucí podlahy, který vám byl položen. Tam by měl být také požadavek na relativní vlhkost prostor, kam jsou podlahy určeny. Upozorňuji však, že mnohdy zhotovitel uvádí tak přísné požadavky, že vlastně nemohou být nikde splněny a tak předem vylučuje možnou reklamaci. Kdyby se jednalo např. o nový nevyschlý podklad, např. vyrovnávku, lze zkroucení předpokládat. U 30 let starého podkladu nikoliv. Jestliže však zhotovitel prováděl vyrovnávku staré podlahy a na to položil plovoucí podlahu, je jisté, že závadu způsobil on neodborným postupem a právem se dovoláváte opravy a náhrady. Není ale jasné, jakou jinou škodu způsobenou pokřivenou podlahou chcete uplatňovat. Dodavatel vám musí prokázat, že vlhkost v dotčených prostorách je trvale vyšší než stanovil v dodacích podmínkách, které vám předal a že položení podlahy bylo a je technicky správné. Důkazní břemeno leží totiž na něm. Pokud to nedokáže, máte šanci uspět. Jestliže ale i pak dodavatel odmítne uznat váš nárok, může spor rozhodnout jedině soud.

Případ: 28-F-17-21 2002-12-02

Produkt / Služba: Koupě na tržišti, textil

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Stornování prodeje

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupil jsem si mikinu na tržišti na hraničním přechodu Varnsdorf - Seifhennersdorf. Dostal jsem lístek (paragon) jako doklad o koupi mikiny. Mikina se po vyprání zmenšila o dvě čísla a navíc pustila barvu. Šel jsem na tržiště k tomu stánku, kde jsem mikinu zakoupil a našel jsem i toho prodáváče, co mi ji prodal. Když jsem mu řekl, že chci

reklamovat mikinu a že mám od něj doklad, který jsem mu ukázal, řekl mi, že to není jeho a ukázal mi paragon s úplně jiným razítkem a s úplně jinou firmou. Firma, která je uvedena na mém paragonu asi vůbec neexistuje. Rád bych u toho člověka, který mi mikinu prodal uplatnil reklamaci a chtěl bych vrátit peníze.

Konečný verdikt:

Jedná se jistě o vadné zboží a jistě máte nárok na zrušení kupní smlouvy a vrácení peněz. Problémem je zde doklad o koupi. Na paragonu musí být datum, specifikace zboží a jméno, sídlo a IČO (identifikační číslo organizace) resp. DIČ (daňové identifikační číslo). Pokud tyto údaje na paragonu nejsou, mohou být s uplatněním reklamace problémy. Uvádíte, že prodejce na místě prodeje uvádí, že se nejedná o jeho firmu. Vlastního prodejce a jeho sídlo můžete vyhledat v obchodním rejstříku (najdete v internetu na adrese www.justice.cz) podle jména a čísla IČO, resp. DIČ na paragonu a reklamaci uplatněte u něho. Obchodní místo (stánek, prodejna) musí být označen jménem firmy a číslem IČO. Pokud místo takto není označeno, nic tam nenakupujte, vyvarujete se eventuelním nesnázím při reklamaci. Ukazuje se, že dohledání prodejce na tržišti může být problém, i když od něj obdržíte paragon. Na tržišti nakoupíte sice levně, ale s uvedeným rizikem a navíc často jen brakové zboží.

Případ: 29-F-18-22 2002-12-02

Produkt / Služba: Koupě nábytku

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky - montáž

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupili jsme si postele. Při placení se nás prodavačka zeptala, jestli chceme využít jejich službu a za úplatu si nechat postele smontovat, to jsem odmítl. Postele jsme doma smontovali, ale zjistili jsme, že strašně vržou. Pokoušeli jsme se všemi možnými způsoby postele utáhnout, ale nepodařilo se nám vržení odstranit, naopak bylo to čím dál horší. Šli jsme tuto skutečnost reklamovat, ale sdělili nám, že jsme odmítli jejich službu na montáž, takže nám reklamaci nemohou uznat a víc se s námi nechtěli bavit.

Konečný verdikt:

Nabídka služby montáže postelí za úplatu nestačí pro neuznání reklamace. Prodávající vás měl výslovně upozornit, že pokud si provedete montáž sami, ztrácíte nárok na záruku. To však v tomto jednoduchém případě považujeme za absurdní. Odborná montáž či uvedení do provozu jako podmínka záruky je možná a nutná u výrobků podléhajícím doзору jako jsou plynová zařízení, zdvihadla, elektrická zařízení, kotle, tlakové nádoby a pod. U tak jednoduchého a nenáročného výrobku jako je nábytek to podle našeho názoru nelze vyžadovat. Předpokládáme, že s výrobkem byl dodán návod k montáži, když výrobek byl dodán rozebraný v dílech a že jste při montáži podle něj postupovali. Pokud návod nebyl dodán, prodejce zanedbal svou povinnost. Můžete dodatečně objednat montáž (pokud ji chcete zaplatit) s tím, aby byla odstraněna vytýkaná závada. Montážní firma by vám měla potvrdit, v čem byla závada, zda v chybné montáži nebo ve vadném výrobku. Jestliže byla chyba ve vadné montáži, kterou jste si provedli sami, je to vaše vina a reklamovat není co. Jestliže byla chyba ve vadném výrobku, žádejte náhradu nákladů na prodejci. Můžete se také znovu obrátit na prodejce s požadavkem na opravu, je-li vada odstranitelná nebo na výměnu výrobku či odstoupení od smlouvy, pokud vada odstranitelná není, nebo pokud by vady byly vícečetné či opakované.

Případ: 30-F-19-23 2002-12-02

Produkt / Služba: Koupě, textil
Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží
Požadavek: Výměna zboží
Stručný popis předmětu stížnosti: Koupil jsem košili, která po rozbalení obalu trpěla zjevnou vadou. Šití bylo přerušováno (nejspíš vada technologie) a při prvním praní se rukáv začal párat.
Konečný verdikt: Ve svém podání neuvádíte, zda jste vadný výrobek reklamoval a vaše reklamace byla odmítnuta. K reklamaci nezbytně potřebujete doklad o koupi - paragon opatřený razítkem prodejce, jeho jménem, sídlem, s číslem IČO (DIČ), datem prodeje a specifikací zboží. Když jste vadu, jak uvádíte, zjistil po rozbalení obalu, neměl jste výrobek používat, ale reklamovat hned. Podle občanského zákoníka prodejce odpovídá za to, že v okamžiku prodeje má prodávaná věc deklarovanou nebo obvyklou jakost. Tím je jednoznačně i nepřerušené šití na rukávě. Jestliže jste však již košili použil, máte nárok na opravu, i když výměnu požadovat můžete - viz. § 622 občanského zákoníku. Prodejce může, ale nemusí košili vyměnit za bezvadnou.
Případ: 31-F-20-2 2002-12-02
Produkt / Služba: Koupě, textil
Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží
Požadavek: Stornování prodeje
Stručný popis předmětu stížnosti: Koupila jsem košili. Rukávy nebyly stejně dlouhé. Koupila jsem výrobek na tržišti. Nemám žádný paragon.
Konečný verdikt: Pokud nemáte paragon opatřený razítkem prodejce, jeho jménem, sídlem, s číslem IČO (DIČ), datem prodeje a specifikací zboží, nemůže koupi u prodejce prokázat a budete mít problém reklamaci úspěšně uplatnit. Z toho plyne pro vás ponaučení pro příště. Vyžadujte vždy paragon s údaji shora uvedenými a navíc si zkontrolujte, zda údaje souhlasí s označením na prodejním místě. Obchodní místo (stánek, prodejna) musí být označen jménem firmy a číslem IČO. Pokud místo takto není označeno, nic tam nenakupujte, vyvarujte se eventuálnímu nesnázím při reklamaci. Ukazuje se, že dohledání prodejce na tržišti může být problém, i když od něj obdržíte paragon. Na tržišti nakoupíte sice levně, ale s uvedeným rizikem a navíc často jen brakové zboží.
Případ: 34-F-23-5 2002-12-02
Produkt / Služba: Koupě, nábytek - sedací souprava
Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží
Požadavek: Znovu odhadnutí škody
Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupila jsem sedací soupravu. Při dovozu jsem zjistila, že mi byla dovezena souprava, kde bylo poškozeno jedno křeslo. Při uplatnění reklamace, mi bylo sděleno, že potah se již nevyrábí a že buď vezmu slevu z ceny ve směšné výši 3% ceny, nebo že mi sedačku vezmou zpět. Mezitím mi dítě polilo sedačku inkoustem, takže vrácení není možné. Je sleva z ceny úměrná ceně?

Konečný verdikt:

Ve vašem případě nemůžete využít nabízenou šanci zboží vrátit a musíte se smířit s nabízenou slevou, pokud se vám nepodaří dohodnout se s prodejcem na vyšším procentu slevy. Prodejce postupoval správně, když vám nabídl vybrat si z možností zboží vrátit nebo využít slevu.

Případ: 35-F-24-24 2002-12-02

Produkt / Služba: Oprava - autoservis

Důvod stížnosti / reklamace: Špatná služba

Požadavek: Vrácení jiných plateb v částce.....vrácení peněz za opravu

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dal jsem auto do servisu s tím, že náhle dochází k „zhasnutí motoru“ Do přijímacího protokolu byl uveden projev vady s tím, že technik prověří příčinu. Na základě telefonické dohody mi byla za týden sdělena „příčina a odsouhlasil jsem provedení opravy“. Po výzvě jsem se dostavil k převzetí auta. Technik mě seznámil s opravou, zaplatil jsem a odjel jsem ze servisu. Po ujetí 20 km se vada projevila znovu. Vrátil jsem se do servisu a žádal odstranění vady. To se opakovalo ještě dvakrát. Žádal jsem vrácení peněz za provedení opravy, poněvadž nemám již více než tři měsíce auto k dispozici. Bylo mi to odmítnuto, že servis je ochoten provést opravu. Na moje tvrzení, že nemám důvěru je mi sděleno, že auto mělo najeto již více než 100 tis km, proto se není možné divit, že je poruchové. Co mám dělat?

Konečný verdikt: Předpokládáme, že se jedná stále o stejnou vadu. V tom případě námitka opravy, že vůz má najeto více než 100 tisíc km, není opodstatněná. Pokud byla závada odstraňována seřizováním, je to asi levnější, ale nedostatečné. Závadu způsobuje asi opotřebená součást, která měla být nahrazena, což by byl vhodnější postup. Provedenou práci opravy blíže nespecifikujete, ani bychom ji nedovedli odborně posoudit. Ke způsobu provádění opravy by se dokázal vyjádřit znalec. Obecně platí ustanovení § 655 občanského zákoníku: (1) Je-li věc opravena nebo upravena vadně, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen vadu odstranit nejdéle v dohodnuté lhůtě. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy. (2) Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u zhotovitele v záruční době (záruční doba je dle občanského zákoníku 3 měsíce, není-li dohodnuto jinak); jinak zaniknou. Doba od uplatnění práva až po provedení opravy nebo úpravy se do záruční doby nepočítá. Zhotovitel je povinen vydat objednateli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy nebo úpravy a o době jejího trvání. S odvoláním na občanský zákoník žádáte zrušení smlouvy a tedy vrácení peněz za opravu, což je alternativa k povinnosti zhotovitele vadu rádně odstranit.

Případ: 37-F-26-25 2002-12-02

Produkt / Služba: Koupě, mobilní telefon

Důvod stížnosti / reklamace: Špatná služba

Požadavek: Rada, co dál v případě další poruchy

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zakoupila jsem mobil značky Alcatel. Po týdnu používání se projevila vada. Dostavila jsem se do firmy Eurotel s tím, že mi bylo nabídnuto, že mohu uplatnit reklamaci, vyřízení do 30-ti dnů, nebo si dovezu výrobek do jejich servisní organizace sama. Výrobek se po opravě znovu porouchal. To již jsem šla přímo do servisní organizace na okraji Prahy, žádala jsem výměnu nebo vrácení peněz. Servis byl ochoten výrobek pouze opravit. Co mi navrhuje, pokud dojde znovu k poruše výrobku.

Konečný verdikt:

Zde záleží na tom, zda se jedná o opakování stejné vady. Podle § 623 občanského zákoníka máte právo na výměnu nebo vrácení kupní smlouvy tehdy, jedná-li se o vadu neodstranitelnou, u vady odstranitelné tehdy, nemůžete-li pro opětovné vyskytnutí vady nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jestliže dojde po třetí opravě opět k další vadě, máme zato, že je naplněn požadavek zákona, jak je shora uvedeno a máte nárok na výměnu věci nebo zrušení kupní smlouvy a seriózní prodejce my to měl uznat. Dojde-li tedy po opravě k další vadě, uplatněte s odvoláním na uvedený zákon svůj nárok na výměnu za bezvadný přístroj nebo zrušení kupní smlouvy.

Případ: 38-F-27-26 2002-12-02

Produkt / Služba: Koupě, bytové doplňky - deka

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Vrácení peněz z důvodu opakované vady

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zakoupila jsem deku, u které prodejce uvedl, že „léčí“. Po několika měsících užívání mi z deky začaly vylézat malé drátky. Výrobek jsem reklamovala a byl mi vyměněn. Mezitím firma, která mi výrobek prodala, přestala existovat. Když se po šesti měsících stalo totéž, obrátila jsem se na prodejce, který sídlil ve stejné prodejně a měl na dveřích obchodu napsáno, že je firmou, která je nástupcem bývalého prodejce. Uplatnila jsem u něj reklamaci výrobku, a protože výrobek prodával dále, ochotně mi výrobek vyměnil. Po dalším užívání jsem zjistila stejnou vadu výrobku. Žádala jsem vrácení peněz z důvodu opakované vady, ale byla jsem odmítnuta s tím, že firma nemůže uznat předchozí reklamaci u prvního prodejce, poněvadž nemám doklad o uznání reklamace u předchozí firmy. Co mám dělat?

Konečný verdikt:

Chybou je, že nemáte doklad z uplatnění první reklamace. Je zřejmé, že se jedná o opakování stejné vady. Podle § 623 občanského zákoníka máte právo na výměnu nebo vrácení kupní smlouvy tehdy, jedná-li se o vadu neodstranitelnou, u vady odstranitelné tehdy, nemůžete-li pro opětovné vyskytnutí vady nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Jestliže dojde po další výměně opět k další vadě, máme zato, že bude naplněn požadavek zákona, jak je shora uvedeno a máte nárok na výměnu věci nebo zrušení kupní smlouvy a seriózní prodejce my to měl uznat. Uplatněte tedy s odvoláním na uvedený zákon svůj nárok na výměnu za bezvadný výrobek nebo na zrušení kupní smlouvy.

Případ: 40-F-29-13 2002-12-03

Produkt / Služba: Koupě, kabelka

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupila jsem si koženou kabelku. Po měsíci vevnitř praskla látka po celé délce tašky. Šla jsem ji reklamovat. V prodejně mi bylo řečeno, že jsem v boční kabelce tašky nosila moc těžké věci a proto látka praskla, takže mi reklamaci neuznali a doporučili mi, že by mi ji opravili, ale samozřejmě bych jim to musela zaplatit.

Konečný verdikt:

Pro doporučení stanoviska k vyřízení reklamace je nutné podle našeho názoru doložit písemné sdělení o zamítnutí reklamace s odůvodněním prodávajícího. Je vhodné upozornit prodávajícího, že vám při prodeji nesdělil, že v tašce nesmí být ukládány těžká břemena - nesdělila jste, zda jste tak činila. Poukázat můžete na jakost obvyklou a tedy na svém právu na bezplatnou opravu, popř. (při opakování vady) i na výměnu věci či odstoupení od smlouvy.

Případ: 41-F-22-28 2002-12-03

Produkt / Služba: Koupě, pračka

Důvod stížnosti / reklamace: Zavádějící jednání/informace

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupila jsem pračku. Při prodeji jsem byla seznámena, že si mohu objednat „servisní organizaci“, která provede za úplatu instalaci a uvedení do provozu. Odmítla jsem to. Prodejce mi výrobek prodal. Po týdnu jsem zjistila, že uniká voda v těsnění hadice. Obrátila jsem se na prodejce. Ten zajistil návštěvu servisní organizace. Ta vydala protokol, že koncovka hadice je vadná, ale že došlo k vadě, která mohla být způsobena neodbornou montáží. Mám prý možnost nechat si výrobek opravit, jako samostatnou zakázku, nebo se domáhat reklamace. Poněvadž jsem byla nucena vzít si volno z práce, přistoupila jsem na návrh. Obrátila jsem se na prodejce s uplatněním reklamace na úhradu nákladů s opravou. Ten to zamítl s odůvodněním, že jsem mohla způsobit vadu já. Vycházím z tvrzení, že prodejce je povinen doložit, že mě upozornil, že nemám provádět montáž sama a že tomu tak nebylo, a to ani v dokumentaci, kterou jsem obdržela při koupi.

Konečný verdikt:

Instalace pračky a uvedení do provozu není taková práce, která by nutně vyžadovala odbornou firmu, pokud je již k dispozici odborně provedená elektroinstalace (např. po výměně pračky za novou). Z vašeho sdělení vyplývá, že se nejedná o vadný výrobek - pračku, ale o vadnou montáž koncovky hadice. Vzhledem k tomu, že jste montáž provedla sama a koncovku při montáži zřejmě poškodila (našroubovala přes závit), neodpovídá za vadu prodejce. Jiná situace by byla, kdybyste před montáží zjistila, že koncovka je již vadná a že tedy byla vadná již v okamžiku prodeje. Pak by za vadu samozřejmě odpovídal prodejce, kdyby instalaci prováděla servisní firma a koncovku při montáží poškodila, za vadu montáže by odpovídala ona.

Případ: 42-F-30-29 2002-12-03

Produkt / Služba: Koupě, počítač

Důvod stížnosti / reklamace: Dodatečné náklady

Požadavek: Zrušení faktury

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupil jsem si počítač s příslušenstvím. Jelikož těmto věcem moc nerozumím, domluvil jsem se s prodávajícím (ústně), že mi sestaví počítač se vším co potřebuje, a v ceně do 20.000,--Kč. Počítač mi sestavil a já jsem ho zaplatil. Po čase jsem zjistil, že se velmi zpomaluje a často se zasekává. Snažil jsem se toto reklamovat, ale oznámili mi, že si musím dokoupit plno jiných věcí (chladič,..), aby se počítač nepřehříval a další. Spočítali to na dalších 10-15.000,--Kč. Cítím se být podveden a poškozen, jelikož jsem byl přesvědčen, že PC, které jsem zakoupil má všechno, aby dobře fungovalo. Existuje nějaká možnost, jak se můžu proti takovému jednání bránit?

Konečný verdikt:

Pro navržení dalšího postupu bychom potřebovali znát následující skutečnosti: a) jak se choval výrobek v době převzetí b) jaké funkce měl PC plnit c) po jaké době jste uplatnil reklamaci. Pokud jde o základní funkce PC, tj. to co lze od počítače očekávat - mělo být Vaše očekávání co nejjednoznačněji a nepřesněji písemně specifikováno jako zadání pro zakázku. Sám uvádíte, že věci vůbec nerozumíte. Je vhodné v takových případech hledat nezávislou radu (u známých, anebo i placenou.)

Případ: 44-F-31-30 2002-12-11

Produkt / Služba: Koupě - elektro

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Výměna zboží

Stručný popis předmětu stížnosti:

Myčka nádobí DWS 4704 Zanussi (zakoupená III/2001, používaná od VI/2001, kdy došlo k nastěhování do nového bytu). Cena 11.735,- Kč. K závadě došlo v VIII/2002. Tedy doba používání 1 rok (přes léto nepouž. - pobyt na chatě). Celkový počet mytí cca 50 až max. 60 x. Voda vytekla na podlahu. Opravář v bytě konstatoval, že na několika místech je děravá nerez nádrž a doporučil její výměnu v dílně (zapláceno 427,- Kč). Vlastním převozem jsme myčku dopravili do dílny v Praze 4, Hanusova ul. Bylo nám sděleno, že jde skutečně o děravou nerez vanu a bylo by nutné provést její výměnu. Cena opravy představuje 6 tis. Kč. Domníváme se, že jde o špatnou kvalitu materiálu použitého k výrobě nerezové vany, neboť takovýto spotřebič by měl určitě sloužit déle. Obracíme se proto na Vás o posouzení této závady.

Konečný verdikt:

K vyřešení případu považujeme za vhodné: a) dodat nebo doplnit zápis o provedené opravě b) není jasné, zda opravná - "\\\dílňa v Praze 4, Hanusova ul.\\\\" je značkovým servisem firmy Zanussi. c) výše škody způsobená vadným plněním je 6 tis Kč . Jedná se o vadu vzniklou v záruční době. Zkontrolujte záruční list, jak dlouhou záruku poskytuje výrobce a na co, zda se týká i vany. Jestliže ano a záruka platila dne 7.11.2002, kdy jste myčku dovezli do značkového servisu, má smysl reklamovat. Zjištěná příčina vady - koroze vany v místě poblíž hrdla solného zásobníku, způsobená nevypláchnutou solí po nasypání soli do zásobníku, nemůže být podle našeho názoru způsobena zákazníkem, ale špatnou funkcí myčky. Přesvědčte se, co požaduje návod, zda výslovně žádá, aby po nasypání soli zásobník vyplachoval zákazník, či zda tuto

funkci má vykonávat myčka automaticky. Musíte trvat na tom, že jste postupovali přesně podle návodu. Šanci na kladné vyřízení reklamace máte, pokud to lze pokládat za závadu vzniklou v záruční době. Že se jedná o vadný materiál vany, tedy o skrytou vadu, kterou měla myčka již v době prodeje, by bylo obtížné prokázat - snad jen v tom případě, že by výrobce deklaroval přesně druh materiálu (materiálovou normu) a dalo by se prokázat, že chemické složení vany ve vaší myčce tomu neodpovídá.

Případ: 54-F-35-34 2003-01-21

Produkt / Služba: Ruční šití péřové bundy

Důvod stížnosti / reklamace: Špatná služba

Požadavek: Uznání závazků

Stručný popis předmětu stížnosti:

V prodejně v Praze jsem si objednala ušití péřové bundy z vlastního peří. Obsluhující paní mi sdělila, že musí prokonzultovat s paní vedoucí, zda je možné použít toto mé vlastní peří nebo zda použijí jejich. V případě, že mé peří nepůjde použít, přislíbili mi zavolat. Zakázka měla být hotová do čtrnácti dnů (zadáno 8.1.2003). Po čtrnácti dnech jsem se šla informovat, jak to s šitím vypadá a zda je možné vešit ještě jednu vnitřní kapsu. Paní vedoucí mi sdělila, že bunda je již hotová. Vyzkoušela jsem si ji a na první pohled se zdálo být vše v pořádku, tak jsem zaplatila. Doma jsem při bližším prohlédnutí bundy zjistila, že tam je peří zpracované strojově (tmavé), kdežto já jsem dodala ručně zpracované a čistě bílé peří. Po telefonickém jednání s paní vedoucí mi bylo sděleno, že v bundě je mnou dodané staré peří a víc se mnou odmítala bavit. (Říkala, že zbytek peří je u ní.) Cítím se být poškozená a podvedená, jelikož z bundy budou určitě vylézat tvrdé konce peří tzv. \"štopky\". Ráda bych věděla, jestli se můžu proti takovému jednání bránit, jestli můžu žádat nějakou náhradu a jak.

Konečný verdikt:

Vaše podezření, že bunda byla zhotovena z jiného peří, než které jste dodala a vymínila jste si zhotovení bundy z tohoto materiálu, je třeba prokázat. Žádejte na zhotoviteli, na němž je důkazní břemeno, aby prokázal, že v bundě je skutečně vámi dodané peří. Náklady s tím spojené však nese ten, kdo neměl pravdu. Podle § 645 občanského zákoníku odpovídá zhotovitel jak za vady, tak i za to, že věc má vlastnosti objednatelům při zakázce vymíněné, ve vašem případě naplnění vašim peřím. Záruční doba na věc je 6 měsíců a v této době musíte reklamaci uplatnit. Jestliže se prokáže, že vaše peří nebylo použito, jedná se patrně o vadu neodstranitelnou a máte dle § 648, odst. 2 právo bundu vrátit, žádat zrušení smlouvy a vrácení peněz a dodaného materiálu. Jestliže se však prokáže, že jste neměla pravdu a v bundě je skutečně vámi dodané peří, smlouvu zrušit nelze a navíc ponesete náklady spojené s prokazováním.

Případ: 57-F-37-36 2003-01-29

Produkt / Služba: Koupě - zdravotnický prostředek

Důvod stížnosti / reklamace: Nedostatečná informace

Požadavek: Dodání informací

Stručný popis předmětu stížnosti:

Vážený pane Dupale, ráda bych vás požádala o názor na mou korespondenci s firmou Biotherapy (viz. příloha) ohledně přístroje Biostimul a o radu, jak bych měla dále postupovat, abych získala potřebné informace. Myslím že jsem své dotazy formulovala

dostatečně konkrétně a jasně - alespoň z mého laického pohledu. V poslední odpovědi sice jednatel firmy uvádí jakási čísla norem, z nichž ovšem spotřebitel nemůže nic vyčíst (týká-li se např. určitá norma toho, že elektrická šňůra s přípojkou odpovídá českým předpisům, není to tom, na co jsem se ptala). Pokud z mých dotazů nebylo jasné, že mě zajímá především ověření účinnosti tohoto konkrétního přístroje a jeho schvalování z hlediska zdravotnického, jak bych měla lépe své otázky formulovat, případně na jakou nezávislou instituci bych se mohla obrátit? Na webových stránkách firmy (www.biotherapy.cz) není jediná opravdu konkrétní informace jak o přístroji, tak o firmě. Děkuji vám předem za vaši pomoc.

Konečný verdikt:

1. Z formulace otázek je nám jasné, že vám jde o léčebnou účinnost přístroje. Firma ale - patrně záměrně - odpovídá na něco jiného, a to informacemi o technických zkouškách. 2. Přístroj je patrně certifikován z hlediska elektrické bezpečnosti - to je všeobecný požadavek na elektrické přístroje. Označení CE vyjadřuje, že výrobek splňuje technické požadavky, které se na něj vztahují. 3. Ke způsobu posouzení shody dle zákona č. 22/1997 Sb.: Údaj firmy je chybný, § 12 v odst. 4 nemá písmeno b. To však není podstatné. (Možná to měl být odst.3, b), tj. posouzení shody vzorku (prototypu) výrobku autorizovanou zkušebnou). U elektrických přístrojů je to Elektrotechnický zkušební ústav, ale jen z hlediska elektrické bezpečnosti. 4. Některé lékařské pomůcky, kosmetické přípravky apod. schvaluje Státní zdravotní ústav, resp. jeho specializované pracoviště. Podle našich zkušeností je předmětem zkoušky ověření, zda používání přípravku nebo zařízení podle návodu nebude poškozeno zdraví. Léčebný nebo léčebně podpůrný účinek se nezkoumá. To by muselo být ověřováno v klinických zkouškách a testech. Domníváme se, že jednatel firmy Vám nabízí obecné zkušenosti a eventuelní testy metody fototerapie, nikoliv však konkrétního přístroje Biostimul. Kdyby klinické zkoušky tohoto přístroje byly provedeny a navíc s kladným výsledkem, jistě by to netajili, ale naopak využili v reklamě. Přístroj může a nemusí pomoci, neměl by však škodit. 5. Firma Biotherapy zřejmě není výrobcem, i když jednatel ve svém mailu to několikrát uvádí. Podle výpisu z obchodního rejstříku není předmětem podnikání firmy výroba čokoliv, ale zprostředkování obchodu, velkoobchod, specializovaný maloobchod, maloobchod provozovaný mimo řádné provozovny, činnost podnikatelských, finančních, organizačních a ekonomických poradců, reklamní činnost a marketing, pořádání odborných kurzů, školení a jiných vzdělávacích akcí včetně lektorské činnosti a zprostředkování služeb. Z webových stránek také vyplývá, že se jedná především o zprostředkování prodeje pomocí dealerů, o jejich nábor a proškolení. Běžný postup při kvalifikovaném spotřebitelském rozhodnutí je výrobek nekoupit, když vám výrobce neposkytne, nebo dokonce odmítne poskytnout požadované informace. Je to jistě i v zájmu seriózního obchodníka podrobně informovat potenciálního zákazníka. Nejste-li s výrobkem spokojena, žádejte u prodejce zrušení kupní smlouvy s odvoláním na to, že výrobek nemá proklamované vlastnosti, pokud byly uvedeny např. v prospektu. Prodejce by porušoval zákon na ochranu spotřebitele svou klamavou reklamou. Pokud prodejce nebude vaši žádost akceptovat, musí vám to písemně zdůvodnit. Jedinou další možností pak je domáhat se vašeho práva soudní cestou. To nese sebou značné náklady a vyřízení může trvat dost dlouho.

Případ: 56-F-36-35 2003-01-29

Produkt / Služba: Oprava přijímače

Důvod stížnosti / reklamace: Špatná služba

Požadavek: Dotaz na právní předpis

Stručný popis předmětu stížnosti:

Nechával jsem si opravovat GPS přijímač. Opravený přístroj mi přišel poštou na dobírku, nicméně bez vyměněné součástky. Mám na ni právo, když jsem opravu platil?

Podle jakých právních předpisů se mám řídit?

Konečný verdikt:

V občanském zákoníku ani v zákoně na ochranu spotřebitele není ustanovení o povinnosti opravárenské organizace vrátit vyměněnou součástku. Obecně platí, že vyměněná součástka je vaším majetkem a opravce by ji měl vrátit, nebo alespoň vrácení nabídnout. Podle našeho názoru máte právo vrácení vyměněné součástky žádat. Je však vhodné pro vyloučení možného budoucího sporu dohodnout vrácení součástky při dojednání smlouvy o opravě spolu s předběžnou cenou a termínem opravy.

Případ: 58-P-3-37 2003-02-02

Produkt / Služba: Stavební práce

Důvod stížnosti / reklamace: Služba provedena se zpožděním

Požadavek: Vrácení zálohy v částce.....4.500

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zaplatil jsem zálohu, ale nedokážu z nich vymoci provedení stavebních prací.

Konečný verdikt:

Odstupte od smlouvy s odvoláním na odst. 2 § 642 občanského zákoníku. (2) Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy i tehdy, je-li zřejmé, že dílo nebude včas hotovo nebo nebude provedeno řádně, a jestliže zhotovitel neučiní nápravu ani v poskytnuté přiměřené lhůtě. Tím vám vznikne právo na vrácení zálohy. Máte dokonce právo na náhradu nutných nákladů, které vám tím případně vznikly. Právo na náhradu musíte uplatnit do jednoho měsíce od odstoupení od smlouvy, jinak zanikne. Vaše rozhodnutí odstoupit od smlouvy uplatněte u zhotovitele písemně (doporučenou poštou nebo si nechte převzetí potvrdit). Pro úplnost dodávám, že smlouvu o dílo je vhodné vzhledem k možným budoucím neshodám uzavírat písemně, i když to zákon přímo nevyžaduje. Zákon však ustanovuje v případě, že nedojde ke zhotovení díla na počkání, že zhotovitel je povinen vydat objednateli písemné potvrzení o převzetí objednávky. Potvrzení musí obsahovat označení předmětu díla a dále jeho rozsah, jakost, cenu za provedení díla a dobu zhotovení (viz. § 632 obč.zák.) Zhotovitel je povinen dílo provést podle smlouvy, řádně a v dohodnuté době. Není-li dohodnuto jinak, platí se cena až po skončení díla. Provádí-li se však dílo po částech nebo vyžaduje-li provedení díla značných nákladů, je ten, komu bylo zadáno, oprávněn požadovat již během provádění díla od objednatele přiměřené zálohy. Jinak samozřejmě platí to, co si strany dohodly ve smlouvě, např. i pokuty při nedodržení termínů prací nebo plateb - pokud jejich výše není v rozporu s dobrými mravy.

Případ: 59-F-38-38 2003-02-04

Produkt / Služba: Invalidní vozík

Důvod stížnosti / reklamace: Jiné důvody pro reklamaci

Požadavek: Oprava

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dobrý den, dovoluji, abych se krátce představil. Jmenuji se ..., v roce 1997 se mi stál

úraz jehož následkem jsem zůstal na invalidním vozíku. V letošním roce jsem byl ze zdravotních důvodů nucen si objednat nový vozík. Rozhodl jsem se pro vozík značky Küschell dodávaný firmou Sivak Hradec Králové. Jedná se o nadstandardní typ, jehož cena je velmi vysoká, proto jsem na tento vozík doplácel nemalou částku. Pojišťovna platí totiž jen část. Bohužel na zmíněném vozíku se objevily závady (křivý rám) a firma Sivak se k celé záležitosti postavila velmi nevstřícně. Uznala sice, že mám nárok vozík reklamovat, jenže to má jeden háček. Vozík je nutné zaslat do střediska výroby - Švýcarsko, k reklamačnímu řízení. Já však jiný vozík nemám. Žádal jsem proto firmu Sivak, aby mi poskytla odpovídající náhradu po dobu reklamace. Ta toto, ale odmítla s tím, že to není její povinností. Nakonec mi bylo doporučeno: \"Abych si, když nemám na čem sedět, lehl do postele!\" Kromě toho se s firmou Sivak vyskytly i jiné problémy. Například firma požadovala platbu předem. Tu jsem provedl 26. 8. 2002. Spolu s vozíkem jsem si objednal také náhradní kola a elektrickou pumpičku - AIRMAN. Pumpička a kola jsem si mohl vyzvednout u firmy Sivak až 18. 12. 2002. Dále bylo velmi obtížné získat od firmy Sivak potvrzení mé platby, pro doložení okresnímu úřadu (částku, kterou jsem doplácel na vozík). Pro výše uvedené jsem na firmu Sivak zaslal stížnost. Ta mi odepsala, že jsem si vše smyslel a vykonstruoval. Navíc mě obvinila z toho, že jsem svým nemorálním jednáním vylákal ze zdravotní pojišťovny a nadace částku 131 681,--. Dále mě podezřívá z toho, že jsem chtěl podvést okresní úřad a sponzory. Věc se ve skutečnosti ovšem má tak, že celková cena vozíku byla 131 600,--. Zdravotní pojišťovna mně hradila na vozík poukazy ve výši 53 800,-- a nadace mi přispěla 10 000,--. Celkem tedy nikoliv 131 681, ale 68 000,--. Kopie poukazů a darovací smlouvu nadace mám k dispozici. Sponzory jsem žádné neoslovoval. Dejte mi, prosím, vědět jestli je možné se proti chování firmy Sivak nějakým způsobem bránit. Za Vaši pomoc Vám předem moc děkuji.

Konečný verdikt:

Ve vašem případě je rada problematická. V každém případě se jedná o neetické chování firmy. Samozřejmostí prodejce, který nabízí invalidní vozíky nebo pomůcky pro imobilní občany, by měla být vstřícnost a ohleduplnost. Nevím, kdo vám firmu Sivak doporučil, ale zdá se že se nejedná o renomovanou firmu, která by tyto vlastnosti měla a zajišťovala bezproblémový servis. U tak citlivého zboží, jako jsou invalidní vozíky, je dobře fungující servis nezbytností. Pokud se týče reklamace vytýkané vady - křivý rám - je výrobce povinen reklamaci posoudit a k tomu musí vozík opravdu vidět. Odeslání vozíku vzdálenému výrobcí je časově náročná a chápu, že pokud nemáte k dispozici náhradní vozík, je to pro vás nepříjemné a nepříjemné. Je škoda, že jste před uzavřením kupní smlouvy nezjistil, jaký servis a služby prodejce zajišťuje a nabízí. Jestliže vada existovala již v době předání a brání bezvadnému užívání vozíku, máte samozřejmě nárok na její odstranění, případně na výměnu vozíku za bezvadný. Renomovaná firma by ale měla mít síť servisních středisek a právo posoudit reklamaci za výrobce a odstranit případnou vadu - u invalidních vozíku asi vždy u zákazníka. V případě nutnosti provést opravu v dílně by bylo jen logické, aby po dobu trvání opravy zapůjčila náhradní vozík. Jestliže však výrobce takovou síť nemá, ani servis nezajišťuje smluvně u jiné firmy, pak máte smůlu, vozík musí být odeslán k výrobcí. Jestliže bude vaše reklamace uznána jako oprávněná, budete moci žádat o náhradu nutných nákladů, které vám s tím vznikly. Snad by vám mohl s náhradním vozíkem vypomoci Svaz invalidů nebo Sdružení vozíčkářů. Prodejce nemá ze zákona povinnost náhradní vozík zapůjčit, to lze považovat pouze za povinnost morální. Je nám líto, že vám nemůžeme podat příznivější zprávu. Jste však bohatší o zkušenost, že každému spotřebitelskému rozhodnutí má předcházet - zejména u dražších výrobků - posouzení všech okolností včetně posouzení serióznosti výrobce a dostupnosti servisních a opravárenských služeb. Každý výrobek, byť renomovaného výrobce, se může poškodit a tak dostupnost opraváře je významným faktorem.

Případ: 61-F-39-39 2003-02-07

Produkt / Služba: Koupě - textil

Důvod stížnosti / reklamace: Nesouhlasím s odůvodněním odmítnutí reklamace

Požadavek: Výměna zboží

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dětský svetr pletený dvojitou vlnou - 2 krát nošený, dosud nepraný, oka černé barvy začala být "vytahaná", i když k zatržení nedošlo, kvalita estetického vzhledu se značně snížila.

Konečný verdikt:

Ve svém podání uvádíte, že nesouhlasíte s odůvodněním odmítnutí reklamace, ale neuvádíte ani odůvodnění prodávajícího, ani to, co vás k nesouhlasu vede. Pro posouzení by bylo třeba toto doplnit. Pro vaši informaci uvádím: Prodávající odpovídá za vady, které má prodávaná věc při převzetí kupujícím i za vady které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. U věcí prodáváných za nižší cenu neodpovídá za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Bude asi obtížné prokázat, že nedošlo k zatržení, ale že se jedná o vadu materiálu, která existovala již v době převzetí svetru, zejména když svetr nebyl dosud prán, kdy by mohlo dojít k různému srážení dvou druhů vláken. Technické normy pro textilní výroky nejsou závazné, na to se vždy výrobce při sporu odvolává, i když máte v ruce posudek znalce (např. Textilní zkušební ústav Brno), který potvrzuje, že výrobek není podle našich norem v pořádku. Můžeme však poukazovat, že jakost dle norem je jakost obvyklá. Pokud však prodejce/výrobce neprojeví „vstřícnost a dobrou vůli“ dohodnout se, není zřejmé, zda u případného soudního řešení sporu uspějete. Navíc náklady sporu značně převyšují cenu zboží, o nějž se jedná.

Případ: 65-F-40-40 2003-02-18

Produkt / Služba: Autoservis

Důvod stížnosti / reklamace: Špatná služba

Požadavek: Zaplacení náhrady v částce1000 Kč

Stručný popis předmětu stížnosti:

Ve zmíněném servisu jsem si nechal namontovat mj. elektromagnetický ventil pro uzavírání přívodu nafty do motoru (jednoduchý imobilizér), ovládaný z kabiny. K jeho používání mi bylo pouze ukázáno, kde je vypínač, jak se zapíná a vypíná. Po několika dnech jsem do servisu přijel se závažnými problémy s baterií (neustále vybitá). Po prohlídce mi bylo řečeno, že je třeba při parkování ventil vždy "vypnout" (uzavřít), neboť v opačném případě neustále spotřebovává el. energii. Na dotaz, jak je možné, že jsem ujel 20 km se zavřeným ventilem, mi bylo sděleno, že ventil namontovali nikoliv za filtr, jak bylo v naší ústní dohodě, ale před filtr. Jelikož mi krátce po tomto problému odešla 2,5 roku stará baterie, oprávněně se domnívám, že toto bylo příčinou jejího zničení (návod k použití baterie tomuto odpovídá). Bohužel jsem nedávno zjistil, že ventil vůbec nefunguje, neboť do motoru jsou 2 přívody nafty (na první pohled zřejmě i pro laika). V servisu tedy uznali, že ventil takto namontovat nelze a že náhradní řešení by byly 2 ventily. Na to jsem ovšem nepřistoupil, neboť by to bylo již velké riziko (kvůli odběru proudu). Peníze za materiál (ventil) mi vrátit nechtějí, protože ho přeci nemohou namontovat použitý do jiného auta. Za práci mi rovněž peníze vrátit nehodlají, neboť práce prý byla tak jako tak provedena.

Konečný verdikt:

Objednaná práce nesplnila účel, pro nějž byla objednána. Záleží na tom, jak byla formulována objednávka, zda byla objednána montáž elektromagnetického ventilu či zabezpečení vozidla uzavíratelným přívodem paliva do motoru. V prvním případě můžete sice odstoupit od smlouvy, ale nemá to valný smysl, neboť dodavatel může požadovat náhradu již vynaložených nákladů. V druhém případě můžete namítat vadné

provedení zakázky a její doplnění. Cena ovšem bude vyšší, dodavatel vás s ním musí seznámit a vy s ní musíte souhlasit, jinak může požadovat jen zvýšení původně dohodnuté ceny max. o 20%. V obou případech však máte možnost požadovat náhradu škody na akumulátoru, pokud vás dodavatel prokazatelně neseznámit s obsluhou dodávaného zařízení a s možnými riziky. Že vás řádně instruoval, musí dokázat on. Požádejte také dodavatele, aby vám prokázal, že montování takového zařízení do auta schválil výrobce automobilu a eventuálně za jakých podmínek. Není-li montáž výrobcem automobilu schválena, montáž vůbec nebyl oprávněn provést a proto byste mohl žádat o vrácení do původního stavu a vrácení zaplacené ceny - ať se součástíkou naloží jak chce, není to vaše starost.

Případ: 75-F-46-45 2003-03-12

Produkt / Služba: PC- karta

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Výměna zboží

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dobrý den, obracím se na Vás s velkou prosbou týkající se vyřešení tohoto problému. Celá věc se táhne již od 11. 12. 02, kdy jsem ve firmě Alzasoft zakoupil elektronickou formou přes internetový obchod televizní kartu do počítače. Zboží jsem si nechal zaslat Danzas Euroexpres, který firma Alzasoft doporučuje na svých internetových stránkách při zakoupení přes elektronický obchod. Zaručují dodání do 24 hod. Zásilka byla dodána o 3 dny později a to na mé urgování přes telefon, což byly mé první výdaje navíc. Když karta dorazila, zjistil jsem po nainstalování, že nefunguje. Telefonicky jsem se dohodl na okamžité výměně. Jelikož jsem nechtěl čekat opět takto dlouho, jel jsem do Prahy osobně, což bylo spojeno s dalšími mými výdaji navíc. Po příjezdu naše dohoda nebyla akceptována, kartu jsem zde musel zanechat a měsíc čekat na vyřešení reklamace. Po měsíci jsem obdržel novou kartu, která byla opět z vadné série, a tak fungovala pouze měsíc. Musel jsem opět do Prahy, kde mi byla kupodivu karta okamžitě vyměněna za novou. Při překontrolování převzetí jsem se jako laik ptal technika, zda je to ta samá karta s televizí a rádiem dohromady. Bylo mi řečeno, že ano. Takže toto byla další cesta navíc. Když jsem chtěl kartu nainstalovat, zjistil jsem s hrůzou, že karta není ta samá, jak mi bylo tvrzeno. Dnes je 11. 3. 03, což je přesně 3 měsíce od zakoupení karty a výsledek je takový, že jsem opět nucen jet do Prahy, opět zaplatit další peníze za to, že někdo je velmi nereseriozní a celkový efekt je takový, že již z dávno zaplaceného zboží nemám žádný užitek, ale výdaje v hodnotě 700 Kč navíc. Proto se na Vás obracím, zda mohu v tomto případě požadovat nějaké odškodnění, či vrácení peněz, či úhradu mých nákladů od firmy Alzasoft. Také zda je možné, aby na tuto firmu byl uvalen nějaký postih, jelikož tato firma si takto pohrává s více lidmi. Děkuji Vám pěkně.

Konečný verdikt:

Na reklamaci máte podle zákona nárok, prodejce to zřejmě uznává. Nárok se liší podle toho, zda se jedná o vadu odstranitelnou či neodstranitelnou. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Nebyla-li věc ještě použita, může kupující namísto odstranění vady požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou (§ 622). Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat (§ 623). Nevíme, oč vám přesně jde. Prodejce tím, že vaši reklamaci uznává a zboží vám vyměňuje či opravuje, plní svou povinnost, kterou mu zákon ukládá. Problém může být v problematické

jakosti zboží jako takového nebo i v nedostatečné odbornosti pracovníku prodejce. Asi by bylo vhodnější odstoupit od smlouvy s odvoláním na shora uvedené ustanovení zákona a věc koupit u jiného dodavatele. Také vás upozorňuji ze zákona máte právo na náhradu nutných nákladů, které vám vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady; jinak právo zanikne.

Případ: 69-F-43-43 2003-03-05

Produkt / Služba: Zásilka, autosoučástka („antiradar“)

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Stornování prodeje

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dne 26.1.2001 jsem u společnosti Cyberdyne technologies s.r.o. Praha, pomocí zásilkové služby zakoupil Antiradar (detekce policejních radarů). Záruční list hlásá 12 měs. zár. dobu. Při následné záruční opravě 5.11.2002, kdy byla dle protokolu o závadě provedena výměna kompletní elektroniky, (původní zůstal pouze plastový skelet výrobku s původním výr. číslem) jsem si nemohl vynachválit postup a rychlost opravy. Ta nepřekročila včetně zpětného doručení 20 dní. Do 12-ti měsíců, po doručení z první opravy přesněji 30.10.2002, posílám výrobek znovu do opravy, protože již pár týdnů pozoruji, že se děje opět něco nezvyklého - závada při detekci.

Následují mé urgencye o sdělení stavu opravy a následně mé odstoupení od smlouvy s požadavkem na vrácení plné kupní ceny výrobku. 19.2.2003 jsem požádal o odstoupení od smlouvy: ..., děkuji za Vaši odpověď, ovšem na základě předešlých skutečností, které se vyskytly při provozu BĚL 890 v.c.: 937917 (dále jen věc) a v souladu s § 623 odstavec 1 zákona číslo 40/1964 Sb., občanský zákoník (dále jen OZ) odstupuji od smlouvy a zadám o navracení peněz v plné výši kupní ceny. Zdůvodnění: výše uvedenou věc jsem zakoupil 26.1.2001. Součástí dodacích podmínek je i záruční doba 12 měsíců. V listopadu 2001 věc reklamuji. Při opravě došlo k výměně kompletní elektroniky, viz. protokol o závadě ze dne 22.10.2001. Právní důsledky takto provedené opravy jsou vyjádřeny v § 627 odst. 2. OZ - začla, dnem doručení, běžet záruční doba znovu! Následně 30.10.2002, opět věc pro její vadu reklamuji a odesílám opět k Vám do opravy. Na základě mých opakovaných urgencí o sdělení stavu a průběhu opravy (15.12.2002, 12.1.2003 a 18.2.2003) mi při plném vědomí porušovali Vašich dodacích a záručních podmínek konkrétně bodu 8 dodacích a záručních podmínek: "8. V případě oprávněné reklamace dovozce případně jím pověřený autorizovaný servis provede záruční opravu nejpozději do 30-ti dnů ode dne uplatnění reklamace. Pokud není možné opravu provést v uvedeném termínu, bude na žádost zákazníka radarový detektor vyměněn za jiný bezvadný kus případně vrácena kupní cena." (zdroj: www.antiradar.cz viz. záruční a dodací podmínky.) mi sdělujete toto: "Váš detektor byl opraven a pak daň na testování našemu technikovi. Bohužel se závada stále projevuje a tak byl přijat znovu do opravy. Jakmile oprava bude v pořádku, budeme Vás kontaktovat. S pozdravem..."

Limit dle bodu 8, dodacích a záručních podmínek, byl díky zřejmé organizační chybě několikanásobně překročen (viz. e-mail z 18.2.2003): "Váženy pane ..., velice se Vám omlouvám, za takové zdržení opravy, ale mohu Vám oznámit, že oprava Vašeho detektorů byla již provedena dříve, bohužel Vám nedal nikdo vědět. Přijměte prosím naši omluvu. Na základě Vašeho dlouhého čekání na opravu detektorů, Vám nebudeme za tuto opravu, která spočívala v nahrání nového odolnějšího SW do vašeho detektoru, fakturovat žádnou částku. Oprava byla tedy provedena zdarma. Ještě jednou se omlouvám a těším se na vaši odpověď, zda si detektor vyzvednete, nebo Vám ho máme zaslat poštou? Děkuji, s pozdravem ..."

Navíc mi tímto sdělujete, že šlo o závadu v SW. Jistě chápete, že nemám jediný důvod tomuto sdělení věřit a využívám proto práva na odstoupení od smlouvy a vrácení peněz v plné výši kupní ceny. Vy si necháte "opravenou" věc, a já si nechám peníze ve výši

kupní ceny. Opomímám to, že se mě ptáte na způsob zpětného doručení, přitom v protokolu o závadě jsem v příslušné části jasně označil způsob zpětného doručení. Na závěr se Vám chci také omluvit, že jsem Vás mohl uvést v omyl sdělením, že měsíc únor 2003 má 30 dní. Pokud jsem svým postupem někomu způsobil potíže v zaměstnaní je mi to líto, ale díky vzniklé situaci mám potíže na silnici také! Sdělení Vašeho postoje, k této pro mne nepříjemné situaci, očekávám dnes na své elektronické adrese.

Odpověď: 20.2.2003 Vážený pane ..., dostala se mi na stůl Vaše reakce na naši opravu BĚL 890. Jelikož si potřebuji nejprve zjistit veškeré potřebné informace, tak Vám bohužel nemůžu sdělit náš postoj dnes na Vaši elektronickou adresu. Sdělení k Vaši opravě Vám podám nejpozději do středy příštího týdne. Dekuji a jsem s pozdravem ...".

Moje odpověď 20.2.2003: Paní ..., na Váš závěr samozřejmě počkám. Abych Vašemu rozhodování dodal na zajímavosti, chci Vám sdělit, že jsem nad vaší společností, kterou zastupujete "nezlomil hůl". Chci jen s definitivní platností tento obchodní případ uzavřít a koupit u vás novou věc, která snad nebude vykazovat tolik závad, abychom se o nich museli bavit. Tento reklamovaný kus mi totiž připadá tak trochu "zakletý". ..

Odpověď: 26.2.2003 Vážený pane ..., ohledně Vašeho odstoupení od smlouvy a navrácení plné ceny detektoru Vám musím sdělit, že na uvedený postup nemáte nárok. Jak sám uvádíte, v případě první závady se jednalo o opravu zboží a nikoliv o jeho výměnu ve smyslu ustanovení § 627 odst. 2. OZ, záruční doba tak nezačala běžet znovu od vyřízení opravy. Vzhledem k tomu, že závada, kterou jste uplatnil dne 5.11.2002 nebyla uplatněna v záruční době, ale po jejím uplynutí, jednalo se o běžnou opravu a servis, který svým zákazníkům poskytujeme na základě jejich objednávky a za úplat. Z výše uvedeného tak plyne, že Vámi deklarované odstoupení od smlouvy je irelevantní. Zboží nebylo v záruce a Vám tak nenáleželo právo za Vámi uvedených podmínek od smlouvy odstoupit. Nicméně vzhledem k naší snaze o dobré vztahy s našimi zákazníky Vám sdělujeme, že za provedenou opravu Vám nebudeme nic účtovat. Zboží Vám může okamžitě poslat profi balíkem na uvedenou adresu. Vzhledem k tomu, že chceme, abyste byl naším spokojeným zákazníkem, tak Vám mohu při zájmu o koupi 1 kusu detektoru nabídnout zajímavou slevu na nové modely, prodávané v současné době a to detektor BEL 940 v. Euro za Kč 8.000,-, BEL 940 v. International za Kč 6.000,- a BEL 960 v. International za Kč 8.000,-. Ceny jsou uvedeny včetně 22 % DPH. Tato nabídka platí do 30.4.2003. S pozdravem ...

Vážení, obracím se na vás s prosbou o radu, jak postupovat dále. Navíc včera 4.3.2003 byl mou mladší dcerou (12 let) převzat balíček, jehož obsahem je nepochybně onen „zdarma opravený výrobek“. Samozřejmě jsem jej zatím nerozbalil. Kde jsem udělal chybu? Mám ještě nějakou šanci na vrácení peněz, nebo převzetím balíčku je konec? Můj zájem je zakoupit výrobek nový se zárukou 24 měs. a užívat si jízdy bez pokut.

P.S.: Texty jsou původní, někdy jsem musel psát bez diakritiky.

Konečný verdikt:

Firma postupovala správně v souladu se zákonem. Navíc i vstřícně, když vám nabídla bezplatnou opravu. Záruční doba 12 měsíců by uplynula 25.1. 2002, byla ovšem prodloužena o dobu, kdy věc byl v opravě - uvádíte 20 dnů, tedy nejpozději 15. února 2002. Prodávající dle § 619 obč. zák. odpovídá za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době (záruka). Tuto svou povinnost firma splnila odstraněním vady v listopadu 2001. Podle § 622 může prodávající vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou. Pak by ovšem začala znovu běžet záruční doba. Prodávající však věc opravil a není rozhodující rozsah opravy. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. To se však týká věci v záruce. Jestliže uplynula záruční doba jako ve vašem případě, odpovědnost prodejce pominula a musíte se spokojit s pozáruční opravou za úplat. Právo na výměnu věci nebo na odstoupení od kupní smlouvy z důvodu opakované vady, která se projeví po uplynutí záruční doby nemáte. Ustanovení paragrafu 623 jste si vysvětlil mylně, opomněl jste zásadní ustanovení § 619 o odpovědnosti prodávajícího. § 627 jasně uvádí, a na to vás správně upozornil i prodávající, že k výměně věci

nedošlo. Máte ovšem novou záruku na vyměněnou součástku, ta však nemusí být nutně 12-ti měsíční. Protože vám firma provedla opravu bezplatně, uznala patrně nárok na záruku za již vyměněnou součástku, nebo spíše z důvodu, že opravu protáhla. Převzetí nebo nepřevzetí balíčku na věci nic nemění. Eventuálně by pozdější převzetí mohlo posunout či prodloužit záruku, ale ta již stejně propadla. Podle našeho názoru firma postupovala správně v souladu se zákonem a nárok na zrušení kupní smlouvy nemáte. Vaše snaha věc vrátit (po záruční době) a koupit nový výrobek s nižší cenou a 24 měsíční zárukou není seriózní a nemůžete se prodejci divit, že tento návrh neakceptuje a postupuje podle zákona. Pokud se ptáte, kde jste udělal chybu, máme zato, že tím, že jste si vůbec antiradar koupil a projevil tak snahu opakovaně porušovat beztrestně zákon, resp. vyhlášku o silničním provozu.

Případ: 82-F-50-49 2003-03-21

Produkt / Služba: Prodej mimo provozovnu

Důvod stížnosti / reklamace: Odstoupení/vypovězení smlouvy

Požadavek: Ukončení smlouvy

Stručný popis předmětu stížnosti:

21.10.1995 - sobota, účast na "Párty"- podepsání kupní smlouvy, 23.10.1995 (nedoporučeným dopisem) žádost o stornování předběžné kupní smlouvy z důvodu špatného zdravotního stavu - bez odpovědi ze strany firmy. 15.5.1996 (doporučeně) žádost o opětovné storno. 20.5.1996 odpověď firmy, kde žádají posouzení zdr. stavu. 23.5.1996 odesláno (doporučeně) potvrzení lékaře. 27.5.1996 přišel dopis od firmy, že trvá na plnění. 19.6.1996. Upomínka firmy pro nezaplacení první splátky. 24.7.1996 sdělení firmy, že vymáhání své pohledávky předávají právnímu zástupci. 30.10.1996 oznámení o smluvní pokutě. 11.11.1996 Výzva advokáta JUDr. Fr. Koláře k zaplacení + 825,-Kč za právní úkon. 30.12.1996 žádost advokátovi o zohlednění situace. 11.3.1997 Žaloba Okr. soudu v N.Jičíně. 26.3.1997 podala jsem odpor proti platebnímu rozkazu RO 425/97 ze dne 14.3.1997. 15.4.1998 Rozsudek Okr.soudu v Novém Jičíně - zaplatit. 11.7.1998 Odvolání proti rozsudku, nemusí platit penále a smluvní pokuty. 12.1.1999 Okresní soud N. Jičín posílá platební rozkaz na platbu zboží 12.007,- + příslušenství. 10.2.1999 podán doporučený odpor proti platebnímu rozkazu na zboží. Po několikerém přesunutí termínu soudu ze strany firmy proběhl soud 12.12.2001 - výsledek- paní Langrová je povinna zaplatit zboží + 21% úroku z prodlení. 29.1.2002 podáno odvolání proti rozsudku. 27.9.2002 usnesení kraj.soudu Ostrava o zrušení rozsudku okr.soudu v Novém Jičíně. Nové stání nařízeno na 10.2.2003, firma se opět omluvila - tudíž není znám závěr.

Konečný verdikt:

Sdružení českých spotřebitelů nemůže vstupovat do soudního řešení sporu, který probíhá již 8 rok. Uvádíte také jen seznam jednotlivých řízení bez bližších podrobností. K celé záležitosti můžeme obecně sdělit následující: Kupní smlouva byla zřejmě právoplatně uzavřena, podle našich zkušeností soud v první řadě zkoumá vznik právního vztahu a ten zřejmě potvrdil. Každá smlouva je vypověditelná, ovšem za podmínek v ní uvedených a odsouhlasených oběma stranami. Často se ovšem stává, že tyto podmínky jsou pro kupujícího nevýhodné a pokuta (nebo storno poplatky) za nedodržení smluvních podmínek vysoké. Smlouvu je ovšem možno vždy zrušit oboustrannou dohodou. Jestliže však k tomu ze strany prodávajícího není vůle, nezbývá než postupovat přesně podle smlouvy - smlouvu můžete vypovědět jen z důvodů v ní uvedených. Smlouvu neznáme a tak není k tomu co říci. Jedině snad byste mohla v odvolání namítat, že smlouva jako taková či některá její ustanovení - např. v části o zrušení - odporuje dobrým mravům (je-li pro to nějaký důvod). Jinak jste, bohužel, smlouvou vázána a pokud jste ji porušila máte jen nepatrnou šanci, že soud vám vyhoví a rozhodne o její neplatnosti či zrušení a nepřízná tak žalobci nároky, které mu plynou ze smlouvy. Smlouvy, které uzavírají firmy při

„domácí párty“ mohou být pro potencionální klienty nevýhodné, ovšem výmluvný prodejce to při impulsivní reklamě dokáže dokonale zastříť. Stálo by jistě zato, podrobněji spotřebitele upozornit na rizika, která na sebe při uzavírání takových smluv berou.

Byli bychom vám vděční, kdybyste nám mohla poskytnout kopii smlouvy, abychom mohli varovat další případné zájemce před problémy, které jim mohou vzniknout, pokud by chtěli smlouvu zrušit.

Případ: 72-F-45-44 2003-03-10

Produkt / Služba: Kupě se slevou (s vadou), nábytek

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Do firmy ... jsem zaslala písemnou reklamaci kožené sedací soupravy 2. jakosti, u které dochází k uvolnění kůže, která tvoří v přední části nežádoucí převis přes dřevěnou kostru. Reklamace byla zaslána dne 17. 2. 03. Reakcí a odpovědí vedoucího pracovníka pana ... jsem byla více než zaskočena. Bylo mi oznámeno, že sedací souprava je 3. jakosti, což se nezakládá na pravdě a že na kupní smlouvě je uvedeno, že nemám právo na reklamaci. Na tyto skutečnosti jsem nebyla upozorněna. Kupní smlouva 341873 obsahuje razítko se zněním: "Zboží z výstavy s malými nedostatky! Po shlednutí zákazníkem zakoupeno bez možnosti výměny a reklamace!". Původní cena soupravy byla 45 990,- Kč, po slevě 29 990,- Kč. Akontace byla 8500,- Kč a splátky jsou po dobu 2 let 983,-Kč/měs. Pevně věřím, že mi můžete pomoci při řešení tohoto problému. Předem dekuji za ochotu. S pozdravem

Konečný verdikt:

V tomto případě se jedná o prodej zlevněného zboží, kdy prodejce může podle zákona vyloučit možnost reklamace té vady, pro níž byla cena zboží snížena. To, že prodejce na prodejním dokladu vyznačil razítkem „Zboží z výstavy s malými nedostatky! Po shlednutí zákazníkem zakoupeno bez možnosti výměny a reklamace!“, je podle našeho názoru právně neúčinné. Prodejce totiž porušil zákon, konkrétně § 618 občanského zákoníku, podle nějž je prodejce povinen upozornit kupujícího, že věc má vadu a o jakou vadu jde. Sdělení, že věc má malé nedostatky je nedostatečné a nesplňuje požadavek zákona. Prodávající odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Prodávající se sice může odvolávat na ustanovení § 619, totiž že u věcí použitých neodpovídá za vady, ale to se týká pouze vad vzniklých použitím nebo opotřebením. Vámi reklamovaná vada, jak jsme z Vašeho popisu vyrozuměli, nemohla vzniknout tímto způsobem a proto se nelze na toto ustanovení odvolávat. Neobstojí ani názor prodejce, že neodpovídá za tuto vadu, nebo dokonce za žádnou vadu, z důvodu, že výrobek byl prodán za nižší cenu. V tom případě by neodpovídal pouze za vadu, pro niž byla sjednána nižší cena. Ve Vašem případě byla ovšem sjednána nižší cena z jiného důvodu. Ze shora uvedeného vyplývá, že nárok na reklamaci máte a prodejce se své povinnosti nemůže jednostranným prohlášením zbavit. Podle našeho názoru máte nárok na opravu nebo na výměnu věci za bezvadnou. Svůj nárok musíte uplatnit v záruční lhůtě, která v tomto případě je patrně šestiměsíční.

Případ: 85-F-52-50 2003-03-26

Produkt / Služba: Služba IT

Důvod stížnosti / reklamace: Neobjednané zboží nebo služba

Požadavek: Zrušení faktury**Stručný popis předmětu stížnosti:**

Po zavedení ISDN linky došlo po 1/2 roce užívání bez mého souhlasu či aktivace k neoprávněnému přepojení při přihlašování na I-net na tzv. duhové linky, čímž došlo k neúnosnému navýšení poplatku, přestože Telecom, jak sám uvádí, tyto služby jen poskytuje, ale neprovozuje. ISDN linka byla instalována Telecomem.

Konečný verdikt:

Z vašeho dotazu není bohužel jasné, oč se vlastně jedná, zda reklamujete technickou závadu na lince ISDN či výši neoprávněně účtované částky. Nerozumíme tomu, jak bez vašeho souhlasu došlo k navýšení poplatku za služby - účtují vám snad poplatek za duhové linky místo internetu? Nebo jak to, že jste nepoznal, že jste připojen na duhovou linku? Vždyť na duhové lince má být volající vždy informován hláskou o výši minutového tarifu! Prosíme o podrobnější informace. Není ani uvedeno, zda jste reklamaci uplatnil a s jakým výsledkem. Obecně lze uvést následující: Reklamacie se uplatňuje obvykle telefonicky u kontaktního místa Českého telecomu, uvedeného v pravém horním rohu Vyúčtování. Reklamaci je nutno uplatnit podle zákona č.151/2000 Sb. (o telekomunikacích a o změně dalších zákonů) do 2 měsíců od dodání platebního dokladu, jinak právo zanikne. Zmeškání lhůty nelze prominout. Reklamacie musí být vyřízena do 30 dnů, případně do 60 dnů, pokud reklamacie vyžaduje projednání se zahraničním provozovatelem. Pokud byste nesouhlasil s výsledkem máte možnost uplatnit námitku do 30 dnů od dodání oznámení o výsledku reklamacie. Zmeškání zákonem stanovené lhůty pro podání námitky nelze prominout. Jestliže máte vyúčtovány nějaké částky za volání na duhové linky, bude pro vás asi nemožné prokázat, že jste z vaší linky nevolal na čísla 906 xxx xxx. K tomu se nenechte dohnat, důkazní břemeno je v tomto případě na Telecomu - on vám musí prokázat, že jste na ty linky volal.

Případ: 87-F-53-52 2003-04-07

Produkt / Služba: Koupě, elektronika - video

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Pane řediteli, obracím se svým dotazem na Vás, protože v přehledu institucí na webu se mi jeví Sdružení jako kompetentní. Podstata mé otázky je v tom, že mám video, koupené v řetězci Makro. V záruční době jsem chtěl video se záručním listem (ZL) a "paragonem" reklamovat. Pro záruční opravu (!) požadovali po mně kartu klienta. Já jsem ho koupil od kolegy, důvod není myslím pro Makro jako prodejce důležitý. Kolega mohl potřebovat peníze nebo se mu přestal výrobek líbit. Kolega by mi kartu půjčil nebo by výrobek do opravy předal. To také není tak důležité. Vznese jsem na Makro v podstatě tyto otázky 1/ Proč by nemohl klient Makra prodat v záruce výrobek podotýkám s dokladem a ZL, (do bazaru, kolegovi, přes inzerci) aniž by se ztratila možnost záruční opravy. Ta je myslím 2 roky 2/ Proč by kupující č.2 měl být zbaven možnosti opravy výrobku se ZL a dokladem, když pochopitelně zároveň nekupuje kartu klienta Makro a svou vlastní nemá. Pracovníci Makra mi nevysvětlili, proč pro opravu kromě ZL a dokladu o koupi požadují klientskou kartu. Může řetězec Makro požadovat pro opravu klientskou kartu? Pokud mám ZL a paragon tak jsem snad výrobek nezcižil. Pokud můj dotaz nemůžete zodpovědět, poradte mi prosím kam se mám obrátit. Je hloupost, abych po celou dobu záruky sháněl kolegu kvůli zajištění opravy v Makru přes klientskou kartu.

Konečný verdikt:

Opravujeme své původní doporučení ve věci vaší stížnosti a omlouváme se za mylné vyjádření k Vašemu problému s firmou MAKRO. Při reklamaci má totiž firma právo žádat předložení klientské karty. MAKRO je velkoobchod, prodávající i drobným maloobchodníkům a klientské karty, evidované na jméno držitele jsou nepřenosné. To je smluvně podchyceno při poskytnutí klientské karty. Vaše stížnost proto není oprávněná.

Případ: 88-F-54-53 2003-04-14

Produkt / Služba: Zakázka, oční optika

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dovoluji si na Vás obrátit s následujícím problémem a s prosbou o pomoc. Objednala jsem si u kolínské firmy ...- Oční optik poměrně drahé multifokální brýle (8.390,--Kč). Již během prvního dne jsem zjistila, že brýle neodpovídají mým očím. Domnívala jsem se, že mám podle zákona, jako spotřebitel právo na reklamaci. Firma ...reagovala na osobní reklamaci výmluvami. Další odpověď na písemnou reklamaci považuji vyložene za výsměch, protože jsem naprosto přesvědčená, že firma Rodenstock dodala prvotřídní skla. Firma ...zřejmě neví, jak je důležité multifokální skla zasadit do obrouček individuálně podle zraku, tvaru obličeje a způsobu nošení brýlí každého zákazníka. Kromě toho by měla ručit za výrobek, který prodala. Nevím, jaké mám podnikat další kroky, abych dostala buď vhodné brýle nebo peníze nazpátek - soudní cestu vidím jako nejposlednější východisko - a proto se na Vás obracím s prosbou o pomoc. (Poštou Vám posílám doklady týkající se reklamace)

Konečný verdikt:

Vážená paní, Ve Vašem případě se jedná o zhotovení věci na zakázku, které se řídí § 644 a násl. občanského zákoníku. Podle těchto ustanovení zhotovitel odpovídá za vady, které má věc na zakázku zhotovená při převzetí objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. Stejně odpovídá za to, že věc má vlastnosti objednatelem při zakázce vymíněné. Rovněž odpovídá i za vady, jejichž příčinou je nevhodnost pokynů objednatele, jestliže ho na nevhodnost jeho pokynů neupozornil. Protože se zjevně jedná o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávký řádně užívána jako věc bez vady, máte podle § 648 odst.2 právo na zrušení smlouvy. Podle § 509 máte právo na náhradu nutných nákladů, které Vám vznikly v souvislosti s uplatněním práva z odpovědnosti za vady. Toto právo je třeba uplatnit u povinného nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí doby, ve které je třeba vytknout vady; jinak právo zanikne. Že se jedná skutečně o vadu věci, za níž zhotovitel odpovídá, musí zhotovitel uznat a reklamaci kladně vyřídit. Tím by bylo po problému. Reklamaci nemusí uznat, musí ji však přijmout a písemně odmítnout s uvedením důvodů. Jestliže s jeho vysvětlením nesouhlasíte, zbývá jediná možnost - domáhat se svého práva u věcně příslušného soudu, to jest v místě sídla zhotovitele. Nárok z odpovědnosti za vady je třeba uplatnit u soudu v obecné promlčecí době (§ 101), která počíná plynout ode dne, kdy oprávněný vytkl vadu u zhotovitele. Z Vašeho dopisu však vyplývají některé nejasnosti. Kopie dopisu zhotoviteli ... je bez data (výzva optika k zaslání brýlí k přeměření firmě Rodenstock přišla asi před napsáním Vašeho dopisu a zřejmě jste ji neakceptovala?) a bohužel chybí příloha - odborný posudek optika ze Znojma. Není nám tedy jasné, jakou vadu vytýkáte - zda se jedná o nevhodné dioptrie či o chybnou rozteč optických středů. Oční lékař, který Vám multifokální brýle předepsal, Vás měl také informovat, že jejich používání sebou nese i určitá specifika - číst se dá nikoliv pohybem očí, jak jsme byli až doposud zvyklí, ale pohybem celé hlavy, protože ostrost je zaručena pouze ve velmi malém úhlu. Pokud to

neděláte, při čtení každého řádku přecházíte z neostrého vidění přes kousek ostré zase k neostřemu a to značně zatěžuje oko. I to může být příčinou Vašich problémů. Úhel se samozřejmě postupně rozšiřuje směrem k druhé dioptrické hranici. Nosím rovněž multifokální brýle s rozsahem + 2 až +0,5 a jsem s nimi velmi spokojen. Znáám však řadu lidí, kteří si na takové nebo i na bifokální brýle vůbec nezvykli a museli je vyhodit, protože pro ně nebyly vhodné. Jestliže byste jako vadu uváděla, že Vás při nošení multifokálních brýlí bolí oči, mohl by soud při svém rozhodování vzít tuto okolnost v úvahu a Vaši žádost o zrušení smlouvy zamítnout. Musíte proto prokázat, že zhotovitel provedl zakázku vadně v rozporu s lékařským předpisem (jiný rozsah dioptrií) případně že opticky skla vadně umístil do obrouček (špatná rozteč). Tyto údaje by měly být na lékařském poukazu i na zakázkovém listě optika.

Případ: 108-F-70-66 2003-06-02

Produkt / Služba: Koupě, obuv

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Stornování prodeje

Stručný popis předmětu stížnosti:

Po zakoupení pánských zimních bot za částku 2553,--Kč, se projevila závada ve stélce paty. Nejedná se o fyzické poškození obuvi, které by způsobil zákazník. Poštou Vám zasílám kopii reklamačního protokolu, který se mnou byl sepsán a rovněž odpověď firmy. Vysvětlení neoprávněnosti reklamace mě neuspokojilo. Podala jsem tedy druhý den p přečtení reakce prodejce reklamaci znovu. Opět jsem neuspěla. V prvním neuznání reklamace firma jednala sama proti sobě tím, že napsala, že je vada neodstranitelná. Myslím tedy, že mám nárok na odstoupení od kupní smlouvy a měly mně být vráceny peníze. Boty jsem tedy po druhém vyjádření nepřevzala s tvrzením o oprávněnosti reklamace. Prosím o Vaše posouzení.

Konečný verdikt:

Váš postup je správný a v souladu se zákonem. Pokud prodejce neuznal reklamaci jako oprávněnou a na svém stanovisku trvá i přes vaše námítky, máte jedinou možnost - soudní projednání. V petitu návrhu žádejte buď výměnu zboží za bezvadné nebo zrušení kupní smlouvy a úhradu nákladů, které Vám vznikly. Můžete také na vlastní náklady objednat předem posudek soudního znalce (seznam soudních znalců příslušného oboru získáte u soudu). To ale může být jen podpůrným hlediskem, s osobou znalce musí souhlasit odpůrce, v soudním líčení eventuálně může požadovat jiného. Sdružení českých spotřebitelů nemá možnost ani kompetence posoudit vadu zboží z technického hlediska, to může jen soudní znalec.

Případ: 109-F-71-67 2003-06-10

Produkt / Služba: Instalace elektrospotřebiče

Důvod stížnosti / reklamace: Nedostatečná kompenzace

Požadavek: Zaplacení náhrady v částce10920,-Kč

Stručný popis předmětu stížnosti:

Ohřívač vody se zárukou 10 let teče po 3 letech. Technici výr.závodu toto označili jako neopravitelnou výrobní vadu. Prodejce odmítá vyplatit plnou cenu, kterou jsem za výrobek zaplatil. Odvolává se na výrobce, který mu sdělil že je možné vyplatit pouze alikvotní část, tj. asi 1/4 původní ceny výrobku. Dále se mnou již nemíní jednat a

odkazuje mne na výrobce.

Konečný verdikt:

Váš smluvní vztah vznikl mezi Vámi a prodávajícím, výrobce Vás nemusí zajímat. Zákonná záruční doba v té době byla minimálně 6 měsíců. Prohlášením v záručním listě vydaném kupujícím může prodávající poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v občanském zákoníku. V záručním listě určí prodávající podmínky a rozsah této záruky. V záručním listě má být uvedeno, čeho se záruka týká, respektive na které části se vztahuje. Za vady výrobku nebo těch částí, na něž se záruka vztahuje, plně odpovídá prodejce po celou záruční dobu. Poskytl-li prodejce záruku na těsnost nádoby po dobu 10 let, je to sice nadstandardní, ale nemůže se své odpovědnosti za vadu zbavit. Jestliže se v záruční době vyskytla neopravitelná vada, označená oprávněnými pracovníky servisu za výrobní vadu, tedy za vadu, kterou měl výrobek již v době prodeje, máte podle § 623 v případě že jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, právo na výměnu věci anebo máte právo od smlouvy odstoupit. Protože jste již zakoupil a nainstaloval nový ohřívač, trvejte na odstoupení od smlouvy, tzn. vrácení celé zaplacené částky. Nevyhoví-li prodejce Vašemu zákonnému nároku, nezbývá než obrátit se na soud.

Případ: 92-F-56-55 2003-04-29

Produkt / Služba: Zakázka, stavební práce

Důvod stížnosti / reklamace: Nárok na odškodnění

Požadavek: Uznání závazků

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dobrý den, mám dotaz z oblasti služeb - dodávky stavebních prací. Stavební firma ... v r. 2001 při realizaci montáže SDK v mém bytě poškodila potrubí rozvodu topného systému (škoda téměř 10000 Kč). Mám nárok na odškodnění, když nemám k dispozici fakturu od firmy ...? Firma ... svou dodávku účtovala bez daňového dokladu aby náklady byly nižší, mám ale rozpočet dodávky materiálu a prací opatřený podpisem majitele firmy Dále mám k dispozici fotografie místa poškození, faktury za opravy a svědecké výpovědi a řadu kopií dopisů zasílaných firmě ... na které trvale reagovala vyhýbavě (telefonicky). Mohu na základě těchto údajů podat u soudu návrh na platební rozkaz? Je jiná cesta jak od firmy ... získat odškodnění právní cestou, když oproti původním slibům se nyní nechce vyrovnat? Děkuji upřímně za Vaši zprávu, příp. i odkaz na zdroje kde bych mohl získat nějaké informace k mému problému.

Konečný verdikt:

Stavební firma ručí za provedené stavební práce obvykle po dobu 3 let (záruční doba). Samozřejmě odpovídá za případnou škodu, způsobenou v souvislosti s prováděnou činností. Firmy jsou zpravidla pojištěny pro tento případ a škodu jim pak nahradí pojišťovna. Způsobenou škodu však odstraňuje sama firma, případně zprostředkuje opravu jinou příslušnou firmou a náklady jim uhradí. Objednatel tedy neplatí nic a na uvedení do původního bezvadného stavu má podle zákona nárok. Neuvádíte, jaký byl rozsah zadaných stavebních prací, zda se jednalo o běžnou opravu, která nevyžadovala podle stavebního zákona ani ohlašovací povinnost prováděných prací, či o větší rozsah, kde bylo nutné stavební povolení a následná kolaudace. Zdá se, že ve vašem případě stavební firma pojištěna nebyla a proto je její povinností i uhradit náklady s příslušnou opravou spojené. Problémem jistě bude ta skutečnost, že práce byly provedeny bez faktury, což je častá praxe neseriozních firem se zřejmým úmyslem krátiť daně a nevykázat skutečný příjem firmy v daném daňovém období, přičemž náklady na materiál zahrnují do výdajů. To, že vám nabídnou údajně nižší cenu, není výhodou pro objednatele, ale jen pro dodavatele. Když však není práce provedena kvalitně nebo dojde ke škodě, je to vždy pro objednatele velký problém. Zkuste se s firmou

dohodnout s poukazem na jeho odpovědnost a s tím, že o jeho podvodu s krácením daní víte a že to pro něj může mít velké nepříjemnosti při eventuelním soudním projednávání. Jelikož se nejedná o reklamaci ceny, domníváme se, že faktura by nebyla při soudním projednávání nutná, pokud byste mohl věrohodně prokázat, že práci skutečně prováděla a škodu způsobila žalovaná firma. Při předběžném jednání s firmou si vyžádejte jejich živnostenský list, z kterého by mělo být zřejmé, že firma má živnostenské oprávnění k provádění prací, které byly předmětem dodávky. Pokud by tomu tak nebylo, můžete firmu navíc žalovat s tím, že vás uvedla v omyl tím, že převzala provedení prací, k nimž (nebo jen k některým z nich) nemá oprávnění. To všechno můžete proti firmě uplatnit. U soudu byste však neměl vystupovat s tím, že jste se dohodl s firmou na provedení prací bez faktury, stal byste se tak spoluvíníkem na daňovém podvodu. Vy jste si jen dohodl smluvní cenu za provedení práce a způsobu účtování nevíte nic bližšího. Jestliže se s prováděcí firmou nedohodnete, nezbyvá nic jiného než soud. Předpokládám, že poškozené potrubí jste nechal opravit na svůj náklad a pak žalujte firmu o zaplacení této částky plus další náklady, tj. soudní výlohy, cestovné, poštovné, případně úroky do doby zaplacení žalovanou firmou. K žalobě budete muset jednoznačně připojit důkazné materiály, to jest především to, že práce prováděla a škodu způsobila žalovaná firma, že odmítla škodu napravit nebo zaplatit a dále doklad o výši způsobené škody - fakturu za opravu.

Případ: 90-F-55-54 2003-04-21

Produkt / Služba: Zakázka, krbová vložka

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dobrý den, tímto si vás dovoluji oslovit o radu k mému problému. Dne 4.12.2001 jsem převzal od firmy ... krbovou vložku, která má záruku dle firmy 6 let. V prosinci roku 2002 jsem reklamoval prasklou krbovou litinovou vložku- zadní stěna. Majitel fy mě ubezpečil, že vložku vymění za novou. Po demontáži vložky od krbového obložení, jsem zjistil, že je vložka prasklá ze všech stran, a to v naprosto stejné výšce. Zboží jsem osobně dodal do prodejny. Po týdnu mi bylo sděleno, že fy provedla kontrolu vložky a závěr byl takový, že je to má vina - důvod je přetopení vložky. Po mém dotazu, jak mám kontrolovat vložku proti přetopení, když topím pouze dřevem, mi bylo sděleno, že i tak je možno vložku přetopit a že je určena k teplotě do 650 stupňů. Můj dotaz byl jak mohu kontrolovat teplotu, když není teploměr součástí topeniště-odpověď: podle barvy ohně a topeniště. Požadoval jsem odbornou technickou zprávu o mé vině. Nebyla poskytnuta. Závěr a písemná odpověď od fy. zní: Po vizuální kontrole a technického posouzení poškození krbové vložky se Vámi podaná reklamace neuznává. V případě, že budete souhlasit s celkovou opravou vložky, tak Vám samozřejmě vyjdeme vstříc a provedeme opravu za nejnižší náklady, tj. cena nových dílů.-konec. Tolik k mému problému. Ještě bych velmi rád touto cestou poděkoval panu Ing. Dupalovi za velmi příjemný a ochotný telefonní rozhovor, ve kterém jsem mu již minulý týden tento problém objasňoval. Předem vám děkuji za radu a přeji hezký den.

Konečný verdikt:

Podle vašeho sdělení byla s prodejcem sjednána 6-letá záruční lhůta, která dosud neuplynula. V tom případě máte zákonný nárok na to, aby prodejce bezplatně odstranil vady, které měl výrobek v době prodeje i ty, které se objevily při užívání výrobku v záruční době. Podle občanského zákoníku § 622, odst. 1 máte právo na bezplatné odstranění vady. Jedná-li se o vadu odstranitelnou, prodávající je ze zákona povinen vadu včas a řádně odstranit. Námitka prodejce, že máte hlídat teplotu v topeništi je přinejmenším naivní. Jednak to nejde a jednak kamna musí být konstruována tak, aby vydržela podstatně vyšší provozní teplotu, než prodejce uvádí. Je-li třeba, aby při užívání věci byla zachována zvláštní pravidla, zejména řídí-li se užívání návodem

nebo je upraveno technickou normou, je prodávající povinen kupujícího s nimi seznámit, leda že jde o pravidla obecně známá. Nesplní-li prodávající tuto povinnost, je povinen nahradit kupujícímu škodu z toho vzniklou (§ 617 občanského zákoníku). Neuvádíte, pro jaké topivo jsou kamna určena, ale v litinových krbových vložkách se běžně používá koks, jehož zápalná teplota je mezi 600°C a 700 °C a provozní teplota je vyšší. Žáruvzdorná litina musí takové teploty bez problémů vydržet - pokud není vystavena teplotním rázům (např. polití rozpálené litiny vodou). Nemůžeme posuzovat technické provedení reklamované krbové vložky, k tomu je oprávněn znalec. Zdá se však, že se může jednat o materiálovou vadu (vadný odlitek, případně vadné složení litiny nebo technologického postupu lití) nebo o chybnou konstrukci - to by ovšem muselo jít o čtenější výskyt, prodejci jistě známý. V každém případě se jedná o vadu prodané věci, za níž je po celou záruční dobu podle zákona odpovědný prodejce. Námitky prodejce odmítněte jako neopodstatněné a odporující zákonu a žádejte splnění svého zákonného nároku, tj. bezplatnou opravu vložky (výměnu) včetně nákladů s tím spojených - doprava, montáž, eventuálně i ztráta času, úklid atd. Pokud by prodejce odmítal splnit svou povinnost, není jiná cesta než soudní žaloba. Je možné, že prodejce počítá s tím, že časově náročnou i nákladnou cestu podstoupí málokdo. Podle našeho názoru by však soud jednoznačně potvrdil vaše právo na bezplatnou výměnu.

Případ: 94-F-58-57 2003-04-29

Produkt / Služba: Koupě - výpočetní technika

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupil jsem základní desku do počítače, která v době záruky přestala fungovat. Jelikož prodejce mezitím zkrachoval, můžete mi, prosím, poradit, jak se toto řeší? Předem děkuji za odpověď.

Konečný verdikt:

S Vaším dotazem jsme se obrátili na Českou obchodní inspekci a ta nám sdělila toto, cituji: "Na Váš dotaz týkající se uplatnění práva z odpovědnosti za vady prodávajícího sdělujeme: v případě, kdy prodávající je v úpadku a spotřebitel uplatňuje v rámci záruční doby právo plynoucí z odpovědnosti prodávajícího za vady výrobku, je nutné se obrátit na příslušný živnostenský úřad, odd. živnostenského rejstříku. V Praze je příslušný Magistrát hl. m. Prahy, odbor živnostenský, odd. živnostenského rejstříku, Mariánské nám. 2, Praha 1." Jinou radu Vám v tomto případě poskytnout nedokážeme.

Případ: 95-F-59-58 2003-05-03

Produkt / Služba: Autoservis

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Ukončení smlouvy

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dne 19.12. 2002 bylo výše uvedenou firmou namontováno do mého vozidla Škoda Fabia 1.4 MPI zařízení pro pohon na LPG. U namontovaného zařízení se opakovaně vyskytuje následující závada: při automatickém přepnutí pohonu z benzínu na propan butan motor vozidla v zhruba 50 % "chcípne", je nutno provést opakované

nastartování motoru. Tento stav snižuje životnost motoru, o bezpečnosti provozu nemluvě. Dále motor vykazuje nepravidelný chod, kolísání otáček při volnoběhu. Uvedené závady se projevují od namontování zařízení (19.12.2002). Vozidlo mi bylo předáno s tím, abych chvíli jezdil, že se řídící jednotka zařízení "přizpůsobí". Do dnešního dne se tak nestalo, uvedené nedostatky byly několikrát reklamovány (3 x). O těchto reklamacích mi výše jmenovaný odmítl vystavit reklamační protokol, ačkoliv byl vyžadován. Dne 1.5.2003 a následně 2.5.2003 jsem se pana Bartáka pokoušel kontaktovat, dovolal jsem se pouze do hlasové schránky, kde jsem mu zanechal vzkaz. Následně mi poslal SMS, že má v termínu 1.5. - 12. 5. 2003 dovolenou. Při zavolání z jiného tel. čísla jinou osobou si však již na 5.5. domluvil schůzku ohledně montáže LPG do vozidla. Protože se blíží konec záruční doby, mám zájem na urychleném vyřízení reklamace.

Konečný verdikt:

Nemůžeme posuzovat kvalitu provedených prací, k tomu se musí vyjádřit odborník. Podle občanského zákoníku, § 645 zhotovitel odpovídá za vady, které má věc na zakázku zhotovená při převzetí objednatelem, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. Stejně odpovídá za to, že věc má vlastnosti objednatelem při zakázce vymíněné. Záruční lhůta je 6 měsíců. Uplatnit své nároky musíte před vypršením záruční lhůty, jinak se promlčí. Možná, že právě s tím počítá zhotovitel. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, jste oprávněni požadovat bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu. Jestliže jde o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, máte právo na zrušení smlouvy. Totéž právo vám přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůžete věc řádně užívat. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, máte právo na přiměřenou slevu. Po celou otevírací dobu musí být podle zákona v provozovně osoba, která je oprávněná reklamaci přijmout, nemůžete být odmítnut, odporovalo by to zákonu. Trvejte na tom, že reklamujete závadu, jak píšete a vyžádejte si potvrzení o převzetí reklamace. Je to jeho povinností a nemůže se jí zbavit. Reklamaci ovšem nemusí vyřídit kladně, ani hned. Obecná lhůta uložená zákonem je 30 dnů. Pokud by se firma bránila reklamaci vůbec převzít, připravte si písemné oznámení reklamované vady s tím, že žádáte o její bezplatné a včasné odstranění či vaše konstatování, že se jedná o vadu neodstranitelnou, která brání řádnému užívání věci a že tedy uplatňujete své zákonné právo na zrušení smlouvy. To si nechte potvrdit s uvedením data převzetí, eventuálně zašlete doporučenou poštou, tak aby převzetí bylo potvrzeno před uplynutím záruční doby.

Případ: 96-F-60-59 2003-05-05

Produkt / Služba: Koupě, obuv

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Výměna zboží

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dobrý den, mám jeden specifický dotaz, týkající se spotřebitelů. Můj patnáctiletý syn si šel sám koupit v dubnu boty. Za chvíli byl zpět a přinesl mi doklad o koupi-ústrižek z pokladny, který obsahuje obchodní jméno firmy, částku a datum koupě. Jednalo se o drahé, údajně značkové boty značky Hi-tec, v hodnotě 1540 korun. Jak jsme byli zvyklí, krabici s papíry jsme vyhodili. Jaké bylo však moje překvapení, když synovi se boty po třech týdnech nejen obě rozpáraly, ale podrážka je tak zničená a odrobená, jako kdyby nestály 1500 Kč a nekoupil je v prodejně, ale jako by v nich chodil dva roky a byly z vietnamského tržiště. Ihned jsem je vyčistila a odnesla do prodejny spolu s lístkem od pokladny a žádala jsme výměnu. Majitel mi však nevyhověl, říkal, že od ledna 2003 platí nový zákon a podle něho jsem povinna

předložit i velký záruční list, který já ovšem nemám. Majitel tvrdí, že si syna pamatuje, že mu dával-jak pozoruhodná paměť, ale syn si zas nepamatuje, že by ho dostal. I pokud ho snad majitel vyplnil, domnívám se, že měl mého syna upozornit na to, že ho bude vyžadovat a ne ho strčit do krabice s boty a s papíry. Četla jsem nový zákon a nikde jsem nevyčetla, že musím předložit další záruční list, když mám řádný ústřížek od pokladny a boty ještě ke všemu nejsou očividně v kvalitě která odpovídá vysoké ceně. Prosím, poradte mi, kdo má pravdu. Děkuji.

Konečný verdikt:

Prodejce - majitel obchodu nemá pravdu. Podle novely občanského zákoníku, § 620, odst.4 není platnost záruky dotčena nesplněním povinnosti týkajících se vydání záručního listu. Novela zákona určuje nově délku záruční lhůty u spotřebního zboží na 24 měsíců. Ta se vztahuje na zboží vyrobené po 1.1.2003. Jedná-li se o zboží vyrobené před tímto datem, může být přechodně - do konce roku 2003 - prodáváno se záruční dobou platnou do konce roku 2002, tj. 6 měsíců. Kupující však musí být na tuto skutečnost upozorněn a nemusí za těchto podmínek zboží koupit. Dále novela upřesnila, že záruční list vydá prodávající na požádání, stejně jako paragon. Záruční list musí obsahovat jméno a příjmení, název nebo obchodní firmu prodávajícího, jeho identifikační číslo, sídlo (jde-li o právnickou osobu) nebo bydliště (jde-li o fyzickou osobu). Výslovně se v § 620, odst.3 občanského zákoníku uvádí: Umožňuje-li to povaha věci, postačuje namísto záručního listu vydat kupujícímu doklad o zakoupení věci obsahující uvedené údaje. Samozřejmě i datum prodeje, označení prodané věci a cenu. V případě prodeje bot určitě stačí prodejní doklad. Jinak by to mohlo být v případě, že se jedná o věc, která má výrobní číslo, sloužící k upřesňující identifikaci - což případ bot určitě není. Pokud prodejce odmítá přijmout reklamaci a odvolává se na skutečnost, že nemáte záruční list, je to v rozporu se zákonem. Mohl mít možná na mysli jakýsi návod k obsluze či podmínky záruky, které jsou někdy k botám přikládány, ale to nic nemění na tom, že pro přijetí záruky je postačující prodejní doklad. Prodejce odpovídá za vady, které má prodaná věc při převzetí kupujícím. Nejde-li o věci, které se rychle kazí nebo o věci použité, odpovídá prodávající za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době (záruka). Záruka se ovšem nevztahuje na opotřebení věci, způsobené jejím obvyklým užíváním. Pro upřesnění dodávám, že podle zákona máte v případě neodstranitelné vady právo na výměnu věci nebo máte právo od smlouvy odstoupit.

Případ: 97-F-61-60 2003-05-13

Produkt / Služba: Koupě, mobilní telefon

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dne 8.1.2003 jsem si koupila mobilní telefon. V březnu přestal fungovat, tak jsem ho reklamovala. Byla provedena oprava a po dvou dnech telefon opět nefungoval. V prodejně mi odmítli vrátit peníze s tím, že ho musí nechat opět opravit. Po měsíci jsem si telefon vyzvedla a po dvou dnech opět přestal fungovat. Při třetí návštěvě prodejny jsem opět požadovala vrácení peněz s tím, že se jedná již o třetí reklamaci vadného výrobku z mé strany. Bylo mi řečeno, že telefon musí být opět dán do opravy a teprve poté mi budou vráceny peníze. Vždy se jednalo o stejnou vadu, přístroj se po jednom dni fungování vybil a již nešel ani zapnout. Ráda bych věděla, zda v prodejně postupovali správně a zda již mám nárok na vrácení peněz s tím, že si telefon již nechci převzít. Dále bych ráda věděla, zda mi při vrácení přístroje bude vyplacena i částka kreditu, kterou mám na SIM kartě.

Konečný verdikt:

Občanský zákoník v § 623, odst. 1 uvádí: „Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat“. Ve vašem případě rozhodně máte právo od smlouvy odstoupit a trvejte na tom. Proč prodejce dává telefon napřed do opravy není jasné, snad pro posouzení, zda se jedná o vadu či nikoliv, když to sám nedokáže rozeznat.

Obvykle je technicky bez problémů možné přenést SIM kartu do nového přístroje. Poradte se u prodejce. Pak požadujte vrácení vaší SIM karty. Jestliže to není možné, požadujte proplacení zbylého kreditu, který jste nemohla využít kvůli vadě přístroje a to s odvoláním na ustanovení § 598 občanského zákoníku, který uvádí: „Kupující má právo na úhradu nutných nákladů, které mu vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady“.

Případ: 98-F-62-60 2003-05-13

Produkt / Služba: Koupě, mobilní telefon

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dovoluji si Vás požádat o radu při reklamaci mobilního telefonu značky Eurotel. V prosinci jsem koupila telefon, na kterém jsou do dnešního dne provedeny tři opravy a z toho dvě na stejnou závadu. V obchodě mi sdělili, že mi nemůžou dát zpět peníze, protože by stejné opravy musely být tři. Nevím zda mám pravdu já, když požaduji vrácení peněz, anebo obchodník. Jestli mi můžete poradit, tak Vám budu moc vděčná.

Konečný verdikt:

Občanský zákoník v § 623, odst. 1 uvádí: „Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat“. Zákon neuvádí, že stejná vada se musí vyskytnout třikrát, takže prodejce Vás informuje špatně. Pokud chcete trvat na odstoupení od smlouvy, musíte to učinit tehdy, kdy vadu reklamujete, tedy tehdy, kdy pro vzniklou vadu nemůžete věc řádně užívat jako věc bez vady. Jestliže Vám telefon po opravě nyní funguje, je Vaše žádost o vrácení peněz bezpředmětná. Kdyby se však později objevila jakákoliv vada - samozřejmě v záruční době - máte právo odmítnout další opravu a odstoupit od smlouvy. Podle našeho názoru jste to mohla učinit již při objevení se té třetí vady. Není rozhodující, zda se jednalo o stejnou vadu či jinou - viz. citace zákona.

Případ: 99-F-63-61 2003-05-14

Produkt / Služba: Odmítnutí převzetí reklamace

Důvod stížnosti / reklamace: Zavádějící jednání/informace

Požadavek: Vrácení peněz

Stručný popis předmětu stížnosti:

Reklamovala jsem zboží a reklamační byla zamítnuta, ale nebyla se mnou sepsána. Byla jsem vyhozena z obchodu a napadena (svědci).

Konečný verdikt:

Uvádíte příliš málo informací pro konkrétní radu. Obecně lze uvést, že prodávající je ze zákona povinen reklamaci převzít a nejvýše ve 30 ti denní lhůtě vyřídit, to znamená buď přijmout nebo zamítnout. Po celou otevírací dobu musí být v prodejním místě pracovník, oprávněný reklamaci přijímat. Zamítne-li reklamaci uznat, má uvést důvod v písemném reklamačním protokolu. Pokud se ale jedná o neseriózního obchodníka, je obrana proti jeho chování velmi obtížná (a on to ví a zneužívá).

V případě, který popisujete máte možnost stížnosti na České obchodní inspekci pro porušení zákona, nebo na živnostenském úřadě. Bohužel, podle našich zkušeností jsou obvykle tyto stížnosti bezvýsledné.

Co se týče osobního napadení, které zmiňujete, je třeba se obrátit na „orgány činné v trestním řízení“.

Případ: 103-F-66-15 2003-05-19

Produkt / Služba: Koupě, boty

Důvod stížnosti / reklamace: Nedostatečná kompenzace

Požadavek: Vrácení zálohy v částce.....

Stručný popis předmětu stížnosti:

Reklamovala jsem zimní obuv - dne 7.4.2003 - z důvodu ulomeného podpatku; k datu - 16.5.2003 - jsem konečně vypořádání reklamace uviděla; boty jsou nýtované dvě, ačkoli jsem reklamovala jednu a navíc nebyla dodržena stanovená 30-ti denní lhůta. Jak mám nejlépe postupovat? Ráda bych dostala zpět peníze.

Konečný verdikt:

Tím, že jste při uplatnění reklamace souhlasila s tím, že se jedná o vadu, kterou lze odstranit a souhlasila s opravou, splnil prodejce svou povinnost vůči Vám a nemůžete nyní vyžadovat zrušení kupní smlouvy. Na to máte nárok jen při vadě neodstranitelné. Nevím, jak oprava dopadla např. vzhledově - není nám zřejmé, co rozumíte pojmem „nýtovaná obuv“ - případně byste snad mohla reklamovat opravu s poukazem na to, že byla zcela změněna bota ve vzhledu a že se nyní jedná o vadu neodstranitelnou; případně, nebrání-li oprava užívání, požadovat podle § 623, odst.2 přiměřenou slevu z ceny věci.

Pokud reklamační nebyla vyřízena bez Vašeho souhlasu ve 30 ti denní lhůtě, pak prodávající nedodržel zákonnou lhůtu a vy jste měla nárok postupovat tak, jako že se jedná o vadu neodstranitelnou. Z Vaší informace není zřejmé, zda jste opravené boty převzala. Pokud ne-, můžete zřejmě postupovat podle poslední uvedené možnosti.

Případ: 104-F-67-63 2003-05-20

Produkt / Služba: Koupě, bunda

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

5.2.03 jsme koupili bundu. Manžel ji nosil velmi krátkou dobu a bylo vidět, že je krátká podšívka a horní materiál je tudíž nakrabacený. 20.3.03 jsme bundu reklamovali. Včera jsem si měla vyzvednout bundu v prodejně a doslala jsem papír, že reklamaci neuznávají neboť dle jejich názoru je to způsobeno nadměrným mechanickým působením během nošení. Nedomnívají se, že je výrobek vadný, reklamaci neuznávají a doporučují přežehlení přes velké plátno. To je prosím citace. Bundu manžel nenosil ani dva měsíce, které uplynuly od koupě po reklamaci, jelikož v tomto čase bylo poměrně teplo a on střídal bundu koženou. Bundu jsem zatím nepřevzala. Její cena byla 5250,-Kč a od 20.3.2003 se vyřizuje reklamace. Předem děkuji za Vaši radu.

Konečný verdikt:

Sdružení českých spotřebitelů nemá možnost ani kompetence posoudit vadu zboží z technického hlediska, to může jen soudní znalec. Podle našeho laického názoru je vyjádření prodejce neodborné a neopodstatněné. Během cca 6 týdnů i při denním nošení u správně vyrobené bundy by nemohlo dojít k popsáné vadě „nadměrným mechanickým působením“. Podle našeho názoru se tedy o vadu jedná. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující podle § 622 občanského zákoníku právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. Prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující dle § 623 právo na výměnu věci anebo má právo od smlouvy odstoupit. Jestliže Vám prodejce doporučuje opravu přežehlením, pokládá vadu zřejmě za odstranitelnou a proto ho požádejte, ať tuto operaci provede sám a na svou odpovědnost - podle shora uvedeného máte na odstranění vady, která se vyskytla v záruční době, zákonný nárok.

Případ: 106-F-69-64 2003-05-23

Produkt / Služba: Koupě, kabelka

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí reklamace a informace o výrobci

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Vedoucí prodejny odmítla zaslat výrobek (kabelku) k výrobci k posouzení reklamce. Zboží bylo zakoupeno 3.1.2003 a reklamce byla uplatněna 3.5.2003, přičemž vedoucí provozovny vyplnila reklamační list sama a reklamaci výrobku nedala k posouzení výrobci a reklamaci neuznala. Také odmítla sdělit adresu a telefon výrobce, kterým bylo zboží vyrobeno.

Konečný verdikt:

Neuvádíte, o jakou vadu se jedná, ani důvod, proč byla reklamace zamítnuta. Sdružení se ale nemůže k technickým záležitostem vyjadřovat. Jestliže nejste spokojena se zamítavou odpovědí, můžete se proti vyjádření vedoucí odvolat. V reklamačním protokole měla uvést důvod, proč reklamaci zamítla. Jestliže ani v odvolacím řízení neuspějete, bylo by vhodné - jste-li skutečně přesvědčena, že se o vadu jedná, vyžádat si posudek znalce příslušného oboru. Seznam soudních znalců je u příslušného okresního soudu. Za tento posudek však musíte zaplatit. Bude-li posudek pro vás příznivý, žádejte u prodejce znovu své právo na opravu a úhradu nákladů znaleckého posudku. Pokud by Vám prodejce opět odmítl reklamaci uznat, žádejte písemné zdůvodnění a obraťte se na soud. Faktem ovšem je, že jestliže neuspějete, náklady řízení překročí výši škody. Pro informaci: Občanský zákoník v § 623, odst. 1 uvádí: „Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci anebo má právo od

smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu odstranitelnou, máte nárok na bezplatnou opravu. Překvapující je Váš „problém“ ohledně výrobce. Každý výrobek musí být informacemi, které vyžadujete označen. Výrobce ale v žádném případě nebude vyřizovat Vaši reklamaci, za tu je plně odpovědný prodávající. Pokud by se jednalo o značkového prodejce, pak by možná výrobce zajímala stížnost na nevhodné chování prodávajícího. Vy byste ale měla reklamaci zásadně vyřizovat s prodávajícím.

Případ: 110-F-72-15 2003-06-16

Produkt / Služba: Koupě, bunda

Důvod stížnosti / reklamace: Špatně provedená záruční oprava

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zimní bunda, 4 měsíce používaná. Reklamace rozbitého zipu a rozedřených švů. Po 30-ti dnech opraven zip a švy neopraveny. Proávající trval na opětném poslání na reklamaci se zdůvodněním, že si toho nevšimli a přitom v protokolu to bylo napsáno. Byl nárok na vrácení peněz (2700,-) nebo je nárok, i když bunda už je odeslaná? Celkově už téměř 50 dní. Děkuji

Konečný verdikt:

Předpokládám, že výrobek byl zakoupen za účinnosti novely občanského zákoníku a pak je třeba postupovat podle znění § 622: „(1) Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součásti věci, výměnu součásti. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit.“

Jak uvádíte, prodávající přehlédl druhý důvod reklamace a proto trvá na novém podání reklamace, protože svým nedbalým chováním porušil ustanovení zákona o odstranění vady „bez zbytečného odkladu“. Podle § 19 zákona na ochranu spotřebitele - „Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtu. Po uplynutí této lhůty má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu, kterou nelze odstranit. Pak máte podle § 623 občanského zákoníku jednoznačně právo na výměnu věci a nebo máte právo od smlouvy odstoupit.

Případ: 111-F-73-15 2003-06-16

Produkt / Služba: Koupě, elastická obinadla

Důvod stížnosti / reklamace: Nedostatečná informace

Požadavek: Záruka na zboží

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zajímalo by mě prosím, jaký zákon určuje dobu použitelnosti elastických obinadel a jak ta doba je dlouhá. Díky moc za odpověď!

Konečný verdikt:

Bohužel, není nám známo, že by zákon stanovoval dobu použitelnosti elastických obinadel. Občanský zákoník však v § 620 stanovuje, že pokud je na prodávané věci, jejím obalu nebo návodu k ní připojeném vyznačena v souladu se zvláštními právními předpisy (Například zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a o změně a doplnění některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů), lhůta k použití věci, skončí záruční doba uplynutím této lhůty. Předpokládám, že podobně to je u zdravotnických pomůcek a doba jejich použitelnosti je uvedena na obalu v závislosti na druhu pomůcky.

Případ: 113-F-75-15 2003-06-16

Produkt / Služba: Koupě, baterie

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Koupil jsem dne 23.5.2003 baterii do videokamery v ceně 999,-Kč. Hned druhý den jsem zjistil, že nepracuje tak jak má-kamera se samovolně zapíná a vypíná. Při použití staré baterie kamera funguje. Mám nárok na výměnu zboží nebo vrácení peněz anebo musím podstoupit 30-ti denní čekání na vyřízení reklamace? Děkuji za odpověď.

Konečný verdikt:

Požádejte prodejce o výměnu nebo zrušení kupní smlouvy. pro jistotu vezměte kameru sebou a požádejte o odbornou instalaci a předvedení funkce. Pokud snad neuspějete, můžete s odvoláním na obecná ustanovení o kupní smlouvě v občanském zákoníku uplatnit dle § 63 své právo odstoupit od smlouvy ve lhůtě 15 kalendářních dnů od uzavření smlouvy bez uvedení důvodů. Podle zkušeností většina prodejců nečiní při výměně problémy. Musí se ovšem jednat o dosud nepoužité zboží.

Případ: 114-F-76-15 2003-06-16

Produkt / Služba: Fotoaparát

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Dodání informací

Stručný popis předmětu stížnosti:

Prosím Vás o info, zda je možno při reklamaci fotoaparátu uplatnit do 7 dnů od převzetí zboží dobírkou nárok na výměnu zboží? Případně, kde je toto konkrétně zaneseno.

Konečný verdikt:

Předpokládám, že jste si zboží objednal požitím některého prostředku komunikace na dálku (...). Postup upravuje § 53 občanského zákoníku včetně práva odstoupit od smlouvy: „odst. 6 .: Byla-li smlouva uzavřena při použití prostředků komunikace na dálku, má spotřebitel právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů od převzetí plnění. V případě, že dodavatel nepředal spotřebiteli informace, které je povinen předat písemně nebo jiným obdobným způsobem podle ustanovení odstavců 4 a 5, činí tato lhůta pro odstoupení 3 měsíce od převzetí plnění. Jestliže však jsou informace řádně předány v jejím průběhu, dochází k ukončení tříměsíční lhůty a počíná od té doby běžet lhůta čtrnáctidenní.

Jedná-li se Vám však o reklamaci vady, jsou Vaše práva popsána v § 616: (1) Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. (2) Nestanoví-li tento zákon jinak, shodou s kupní smlouvou podle odstavce 1 se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti. Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena. (3) V případě, že věc při převzetí kupujícím není ve shodě s kupní smlouvou (dále jen "rozpor s kupní smlouvou"), má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do stavu odpovídajícího kupní smlouvě, a to podle požadavku kupujícího buď výměnou věci, nebo její opravou; není-li takový postup možný, může kupující požadovat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. To neplatí, pokud kupující před převzetím věci o rozpor s kupní smlouvou věděl nebo rozpor s kupní smlouvou sám způsobil. (4) Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak.

Případ: 115-F-77-15 2003-06-16

Produkt / Služba: Koupě, boty

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Dobrý den, chtěl bych se zeptat jestli mohu vyžadovat navrácení peněz, jestliže jsem si koupil boty a ty se mi po 18-ti dnech rozlepi.

Konečný verdikt:

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Prodávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka). Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců. Nestanoví-li občanský zákoník jinak, shodou s kupní smlouvou podle odstavce 1 § 616 se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti. Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním překontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena. Objeví-li se v záruční době vada, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc

bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Ve Vašem případě se bude asi jednat o opravitelnou vadu. Zboží reklamujte u prodávajícího s prodejním dokladem.

Případ: 117-F-79-15 2003-06-18

Produkt / Služba: Koupě, boty

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Před 14-ti dny jsem zakoupila dětské boty. Dnes se boty na dvou místech párou a lem pod kotníky se začíná třepit. Boty byly nošeny pouze do školy, nebylo v nich sportováno. Prodávající nám odmítla uznat vrácení peněz, přestože je to evidentně nekvalitní obuv. Chtěla bych se zeptat, jaké je znění nového zákona a jestli byl postup prodávajícího správný (odeslání k posouzení). Boty byly zakoupeny za účelem nošení a nyní jsem nucena dítě obout do starých prasklých bot, neboť nehodlám zatím zakoupit další boty, než tyto posoudí. Kdo zaručí, že se po opravě nezačnou párat na jiném místě a opět nebudou muset být opraveny. Mockrát Vám děkuji.

Konečný verdikt:

Prodávající odpovídá kupujícímu za to, že prodávaná věc je při převzetí kupujícím ve shodě s kupní smlouvou, zejména, že je bez vad. Rozpor s kupní smlouvou, který se projeví během šesti měsíců ode dne převzetí věci, se považuje za rozpor existující již při jejím převzetí, pokud to neodporuje povaze věci nebo pokud se neprokáže opak. Prodávající odpovídá za vady, které se projeví jako rozpor s kupní smlouvou po převzetí věci v záruční době (záruka). Při prodeji spotřebního zboží je záruční doba 24 měsíců. Nestanoví-li občanský zákoník jinak, shodou s kupní smlouvou podle odstavce 1 § 616 se dále rozumí, že prodávaná věc má jakost a užité vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užité vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti. Připouští-li to povaha věci, má kupující právo, aby byla věc před ním přezkontrolována nebo aby její činnost mu byla předvedena. Objeví-li se v záruční době vada, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna, a prodávající je povinen vadu bez zbytečného odkladu odstranit. Není-li to vzhledem k povaze vady neúměrné, může kupující požadovat výměnu věci, nebo týká-li se vada jen součástí věci, výměnu součástí. Není-li takový postup možný, může kupující žádat přiměřenou slevu z ceny věci nebo od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující právo na výměnu věci nebo má právo od smlouvy odstoupit. Táž práva přísluší kupujícímu, jde-li sice o vady odstranitelné, jestliže však kupující nemůže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad věc řádně užívat. Bude tedy záležet na konkrétním posouzení, zda oprava je možná či zda prodejce uzná vzhledem k povaze vady, že není neúměrné přiznat právo na výměnu věci či zrušení kupní smlouvy (vrácení peněz). Odpovědně to může posoudit soudní znalec, Sdružení českých spotřebitelů pro takové posouzení není kompetentní.

Případ: 118-F-80-15 2003-06-18

Produkt / Služba: Koupě, plavky

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí zkoušení

Požadavek: Dodání informací

Stručný popis předmětu stížnosti:

Chtěla bych prosím vědět na základě čeho může prodávající v kamenném obchodě odmítnout vyzkoušení prodávaného zboží konkrétně plavky s tím, že mi dá zkusit pouze vrchní díl plavek a zdůvodňuje své rozhodnutí tím, že jim kupující vytahují gumy u kalhotek. Přišlo mi to jako opravdu dobrý vtip a přestože jsem na svém požadavku trvala, odmítla se se mnou vedoucí prodejny vůbec bavit. Již z profesního hlediska mě zajímá, zda tato problematika je někde v zákoně, nařízení, vyhlášce apod. ošetřena nebo jedinou obranou je nenakupovat u prodejců kteří mají takový přístup k zákazníkovi.

Konečný verdikt:

Dosud jsme se s takovým případem nesetkali. Pochopit lze spíše důvod hygienický a požadavek zkoušet spodní díl přes kalhotky. Prodej textilního zboží není - kromě zdravotních požadavků - nijak regulován. Neznáme zákon nebo vyhlášku, která by omezovala vyzkoušení textilního zboží. Naopak zájem obchodu je prodat zboží a proto by měl umožnit vybrané zboží vyzkoušet. Prodávačka by měla dbát na to, aby zkoušeny byly plavky odpovídající velikosti, pak by nehrozilo poškození - vytahání gumy u kalhotek. Ostatně prodávající je chráněn ustanovením občanského zákoníku § 614, odst.3: „Jestliže kupující svým zaviněním poškodí nebo zničí vybrané zboží před převodem vlastnického práva, odpovídá za škodu podle obecných ustanovení o odpovědnosti za škodu.“ Pro Vaši informaci uvádíme, že všechny značkové plavky mají mít v rozkroku ochranou plastovou nálepkou, právě pro účely hygienického vyzkoušení. Jestliže ve Vám v kamenném obchodě odmítnou vyzkoušení, nechod'te tam už a řekněte to svým známým.

Případ: 119-F-81-68 2003-06-19

Produkt / Služba: Stavba rodinného domu

Důvod stížnosti / reklamace: Neplnění smlouvy

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Firma ... mně postavila rodinný dům "na klíč". Během předání dokončené stavby byly sepsány (dne 23.5.2002) vady a nedodělky s termíny jejich odstranění. Některé vady dokonce bránily provedení kolaudace, která byla proto uskutečněna až v letošním roce. Další z těchto vad spolu s některými z těch, které se projevily (a byly mnou reklamovány) v záruční době nebyly dosud odstraněny. Odstranění některých z těchto vad, bránících řádnému užívání stavby jsem byl nucen si zařídit včetně úhrady finančních nákladů sám. Dále ještě nebylo (vinou přístupu firmy ...) uzavřeno závěrečné vyúčtování (zřejmě proto, že by mně měla být vrácena jistá finanční částka). I přes mé četné urgencye (písemné a zejména telefonické) nedochází k příznivému vývoji. Písemně se mnou ... nekomunikuje, ústní sliby většinou neplní a poslední dobou se kompetentní pracovníci nechávají při mých pokusech o telefonický kontakt dokonce "zapírat" nebo nezvedají své mobilní telefony. Vzhledem k tomu, že tato situace trvá již více než rok, obracím se na vás se žádostí o radu a pomoc v této záležitosti. Seznam kontaktních osob: ... Předem velice děkuji za vyřízení a pomoc. ...

Konečný verdikt:

Vzájemná práva a povinnosti dodavatele a zadavatele určuje především Smlouva o dílo, kterou jste platně dobrovolně uzavřeli. Z ní také vyplývají Vaše nároky vůči dodavateli, který neplní své povinnosti podle smlouvy. Prostudujte podrobně tuto smlouvu a písemně, doporučenou poštou zašlete dodavateli své požadavky s odvoláním na jednotlivá ustanovení smlouvy, která dodavatel svým postupem porušil. Může se jednat o neplnění dohodnutých termínů, neodpovídající jakost, včas neodstraněné závady a pod. Pravděpodobně bude smlouva obsahovat i sankce vůči dodavateli při nedodržení termínů, pak je tedy uplatněte. Podání označte jako výzvu ke splnění jeho povinností vyplývajících ze smlouvy a stanovte rozumný termín, do kdy má své povinnosti splnit s tím, že v případě nesplnění v daném termínu podáte žalobu k soudu, který jediný je kompetentní rozhodnout. Připomínám, že jednoznačně závazné je jen to, co obsahuje smlouva.

Případ: 120-F-82-69 2003-06-20

Produkt / Služba: Koupě, nábytek

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Před 3/4 rokem jsem zakoupil nábytek u společnosti ... nábytek a při dovozu mě chyběli díly na sestavení kompletu....dodnes se snažím reklamovat chybějící díly, ale bohužel nikdo s tím nic nedělá. Potřeboval bych radu co s tím mám dělat.

Konečný verdikt:

Neuvádíte bohužel podrobně Váš dosavadní postup reklamace. Správně jste měl při reklamaci u prodejce vyžadovat vydání reklamačního protokolu, v němž by mělo být uvedeno co konkrétně reklamujete a čeho se dožadujete. Povinností prodejce je samozřejmě dodat zboží kompletní a bez vad. Na protokole musí být uvedeno datum, kdy prodávající Vaši reklamaci přijal. Ze zákona je prodávající povinen do 30 dnů Vaši reklamaci vyřídit a to buď přijmout Vaše požadavky a dodávku uvést do řádného stavu, nebo odmítnout s udáním důvodu, proti čemuž se můžete odvolat. Nevýřídí-li pak prodejce Vaši reklamaci k Vaši spokojenosti a Vaše námitky trvají, máte jedinou možnost domáhat se splnění svých požadavků u soudu. Rozhodně je třeba, aby reklamace byla písemná, jediné tak máte naději na úspěch. Jestliže jste reklamaci neuplatnil písemně již před 3/4 rokem, je nebezpečí, že vada je promlčena, nemůžete-li prokázat, že jste skutečně reklamoval nekompletní dodávku v záruční době. Je totiž pravděpodobné, že při koupi bylo prodávajícím poskytnuta jen 6 měsíční záruka podle tehdy platného zákona a pak by dnes podaná reklamace byla promlčena. Zkuste se s prodejcem rozumně dohodnout a korespondenci ved'te písemně.

Případ: 123-F-85-15 2003-07-01

Produkt / Služba: Koupě, videoprojektor

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zakoupil jsem dne 30.ledna 2003 videoprojektor, který úplně vypověděl funkci

v neděli. Ihned jsem zaslal mailem reklamaci prodejci. Na uvedený výrobek, jak uvádí záruční list, je poskytnuta záruční doba 24 měsíců a rozšířená o 12 měsíců. Jednou z příčin závady může dle sdělení servisu být lampa. Lampa do tohoto zařízení ovšem stojí 9000 korun. V návodu i v reklamních materiálech je informace o tom, že lampa by měla vydržet až 5000 hodin. Tato byla v provozu 150 hodin. V textu záručních podmínek na záručním listu je psáno: "Záruka se vztahuje i na rychle opotřebitelné díly a spotřební materiál (např. stěrky, lampy...) ovšem pouze v případě, kdy se prokáže, že tyto nebyly v souladu s příslušnými technickými požadavky. "Projektor se prodává jako jeden kus, včetně lampy. Může se výrobce zbavit odpovědnosti za škodu, pokud pouze na faktuře je text: "Záruka na videoprojektor je 36 měsíců, vyjma projekční lampy." ? Dle mého názoru nemůže, neboť lampa, která by fungovala 150 hodin namísto 5000 byla evidentně v nepořádku. Ještě jeden dotaz. Projektor byl odborně nainstalován. Odmítám proto s ním manipulovat a požaduji, aby servis zajistil odvoz zboží. Servis ale požaduje úhradu nákladů na dopravu. Mám právo požadovat v rámci reklamace náklady, které jsem musel vynaložit při reklamaci?

Konečný verdikt:

V každém případě musíte mít rozhodnutí o vadě přístroje, sdělení servisu že „jednou z příčin může být lampa“ je nedostatečné. Pak teprve lze rozhodnout o nárocích z reklamace. Co se týče nákladů spojených s reklamací, máte v případě uznané reklamace podle občanského zákoníku § 598 nárok na úhradu nutných nákladů, které Vám vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady.

Pokud by se jednalo o vadu lampy: Prodejce ani výrobce nemůže uvedeným způsobem lampu „ponechat“ bez záruky: Naše pochození uvedeného textu je v podstatě jednoznačné: na projektor je záruka 36 měsíců, na lampu 24 měsíců. To samozřejmě nemusí nutně znamenat, že lampa vydrží v nepřetržitém provozu 24 měsíců. Výrobce a prodejce mají její opotřebitelnost definovat (hodinami provozu).

Případ: 125-F-86-71 2003-07-02

Produkt / Služba: Koupě, obuv

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Dodání informací

Stručný popis předmětu stížnosti:

Hezky den, dne 25.10 2002 jsem si koupila u firmy ... s.r.o. zimní kotníčkovou obuv se zateplenou vložkou v hodnotě 1460 Kč. 1. reklamace - 26.10.2002 Následující den po koupi se mi utrhlo poutko, obuv jsem šla reklamovat. Reklamace trvala 30 dní. Závěr: poutko přišito 2. reklamace - 26.3. 2003 V březnu se mi opět utrhlo poutko a v patě a špičce obou bot se zcela prodřela zateplená vložka. Závěr: poutko přišito; prodřená zateplená vložka byla zazáplatovaná umělou kůží. (Tato oprava byla provedena údajně bez konzultace s výrobcem.) Obuv s touto opravou jsem nepřijala a žádala jsem uvedení do původního stavu. Tzn. všíti zateplené vložky. 28.5. 2003 jsem dostala vyjádření, že reklamace (ač byla původně uznaná, avšak nevhodně vyřešena) nyní byla zamítnuta. Žádala jsem o zaslání obuvi výrobcí s požadavkem na uvedení do původního stavu a vyjádření. 1.7. 2003 jsem obdržela vyjádření, že výrobce je takto s opravou spokojen, že byla provedena kvalitně. 2.7. 2003 jsem kontaktovala výrobce, který potvrdil, že obuv nelze opravit jinak, než přelepit, že původní zateplená vložka nelze všít. Nepřiu se o to, jak byla oprava provedena, žádám o uvedení do původního stavu. Boty jsem si koupila hlavně kvůli zateplené stélce, kterou mi firma ... přelepila hladkým, nehřejivým materiálem. Chtěla bych Vás požádat o kontakt, kam bych mohla zaslat boty ke znaleckému posouzení. Zda v případě kladného vyjádření posuzovatele mohu přenést náklady za posudek na firmu Zda mám nárok na uvedení do původního stavu? A pokud to není možné, zda mám nárok na vrácení peněz. Mnohokrát děkuji za informaci.

Konečný verdikt:

V případě vady, která se objeví v záruční době, máte ze zákona nárok na bezplatnou opravu, reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena do 30 dnů. Pokud jste se s prodávajícím nedohodla na delší lhůtě, lze při překročení této lhůty dle § 19 zákona na ochranu spotřebitele vadu považovat za neopravitelnou a můžete žádat výměnu za bezvadnou věc či zrušit kupní smlouvu. Jestliže nejste spokojena se způsobem opravy a výrobce je jiného názoru, můžete si vyžádat posudek soudního znalce - seznam soudních znalců pro příslušné obory vede soud. Jestliže výrobce uzná výrok vámi vybraného znalce, máte podle § 598 občanského zákoníku právo na úhradu nutných nákladů, které Vám vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady. Pokud Vám prodejce / výrobce neuzná výrok vybraného znalce (což nemusí), musela byste své nároky uplatnit u soudu. Práva z odpovědnosti za vady se může kupující domáhat u soudu, jen jestliže vady vytkl nejpozději do šesti měsíců (odst. 1 § 599). Právo na náhradu nutných nákladů může kupující uplatnit u soudu, jen jestliže náklady prodávajícímu oznámí ve lhůtě uvedené v odstavci 1. Podle zákona máte nárok na odstranění vady, uvedení do původního stavu zákon v tomto smyslu nezná. Zrušení kupní smlouvy (vrácení kupní ceny) lze požadovat jen u neodstranitelné vady. viz. shora.

Případ: 126-F-87-72 2003-07-08

Produkt / Služba: Služby, čištění kožené bundy

Důvod stížnosti / reklamace: Špatná služba

Požadavek: Oprava zboží nebo náhrada služby

Stručný popis předmětu stížnosti:

Obracím se na Vás s prosbou jak postupovat při reklamaci služby. Před 2 měsíci jsme si nechali vyčistit koženou (jelenicovou) bundu, na které byl jeden malý flíček. Čistírna chtěla předem zaplatit 500,- Kč s tím, že bunda bude vyčištěna za měsíc. Čištění se protáhlo o další 2 týdny, ale to není tak podstatné. Problém nastal při vyzvednutí bundy, neboť na ní bylo několik velkých fleků (map), které tam před tím nebyly (a ještě chtěli doplatit). Muž provedl reklamaci a čistírna si bundu opět nechala. Za měsíc se opakovalo totéž, fleky zůstaly. Neboť se jednalo o detašované pracoviště, pracovnice s tím nechtěla již nic více udělat a odkázala nás na majitele firmy. Ten se ovšem s mužem nechtěl téměř vůbec bavit, k celé záležitosti se staví velmi negativně, nehledá žádná řešení a odkázal nás na soudní cestu. Současný stav: bunda je stále v čistírně a já hodlám pana majitele zavolat, ale ráda bych věděla jaké argumenty mohu použít a na co mám jako poškozený spotřebitel právo.

Konečný verdikt:

Upozorníte poskytovatele služby s odvoláním na § 655 občanského zákoníku, že máte právo na bezplatné odstranění vady, je-li věc opravena nebo upravena vadně. Zhotovitel je povinen vadu odstranit nejdéle v dohodnuté lhůtě. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy. Možná by pomohlo obrátit se stížností na Společenstvo čistíren a prádelen. Jestliže Vám zhotovitel nebude chtít vyhovět, skutečně nezbude nic jiného než soudní cesta. Proávající je povinen řádně informovat spotřebitele o charakteru poskytovaných služeb, jakož i o riziku souvisejícím s poskytovanou službou. (§ 9 zákona na ochranu spotřebitele). Pokud tak neučiní, porušuje zákon a plně odpovídá za případnou škodu způsobenou objednateli.

Případ: 128-F-89-74 2003-07-08

Produkt / Služba: Koupě, mobilní telefon

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

V průběhu záruční doby jsem reklamoval mobilní telefon. Byl mi opraven. Když se podobná závada projevila podruhé, bylo mi autorizovaným servisem GSMOBIL PRAHA sděleno, že je telefon poškozený kapalinou a sdělil mi že "ztráta záruky". Přitom si rozhodně nejsem vědom, že by došlo ke kontaktu přístroje s kapalinou. Opravu jsou ochotni provést pouze v případě její plné úhrady, což se mi pochopitelně vůbec nelíbí. Mohu se proti aroganci v Česku jediného autorizovaného servisu Ericsson nějak bránit?

Konečný verdikt:

Nejste-li si vědom, že by telefon přišel do styku s kapalinou, jak tvrdí servisní organizace, stojí zde tvrzení proti tvrzení a je těžko rozhodnout, na čí straně je pravda. Snad by to mohl rozhodnout soudní znalec (seznam soudních znalců pro příslušné obory vede soud), kterého byste ovšem musel zaplatit a podle jeho výroku se pak na prodejci domáhat provedení bezplatné opravy a úhrady nákladů. Podle § 598 občanského zákoníku máte právo na úhradu nutných nákladů, které Vám vznikly v souvislosti s uplatněním práv z odpovědnosti za vady, domůžete-li se oprávněnosti reklamace. Prodejce však nemusí výrok soudního znalce uznat a pak je jedinou kompetentní institucí soud. Ten by pak určil jiného soudního znalce. Výsledek nákladného soudního řízení je nejistý a proto se snažte dohodnout s prodejcem na mimosoudním řešení.

Případ: 129-F-90-75 2003-07-14

Produkt / Služba: Koupě, boty

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

V říjnu minulého roku jsem koupil trekingové boty. V lednu 2003 jsem odcestoval na Nový Zéland. Ani ne po jednom měsíci používání bot došlo k několika závadám. Můj pobyt zde pravděpodobně přesáhne dobu trvání záruky. Zajímalo by mně jestli existuje jiná možnost reklamace než zaslání bot z Nového Zélandu do Cech? Děkuji

Konečný verdikt:

Výrobek musíte reklamovat přímo u prodejce a předložit doklad o koupi (paragon). Na obuv zakoupenou v říjnu 2002 patrně byla poskytnuta 6 měsíční záruka, takže reklamace v červenci 2003 by již nebyla možná. Jiná možnost reklamace neexistuje.

Případ: 36-F-25-7 2002-12-02

Produkt / Služba: Obuv

Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží

Požadavek: Uznání závazků**Stručný popis předmětu stížnosti:**

Zakoupil jsem boty u firmy Baťa, které svým designem odpovídají vycházkové obuvi. Při prodeji jsem byl informován prodávajícím, že pokud chci nosit obuv jako běžnou obuv, měl bych si ji nechat podrazit. Odmítl jsem to s tvrzením, že obuv si kupuji vycházkovou a že prodejce by si měl být vědom toho, že se nemůže zprostit odpovědnosti za vady při použití, které je běžné. Výrobek se skutečně sešlapal, poněvadž obuv byla v cenové výši 4 000 Kč, mám naději na vrácení nebo výměny obuvi. Neplatí že výrobce je povinen vyrábět v jakosti podle technické normy?

Konečný verdikt:

Vaše stanovisko považujeme za opodstatněné a do značné míry obhajitelné z hlediska výkladu zákona: Zákon o ochraně spotřebitele uvádí (§ 3 b)) že „prodávající je povinen prodávat výrobky a poskytovat služby v předepsané nebo schválené jakosti, pokud je závazně stanovena nebo pokud to vyplývá ze zvláštních předpisů anebo v jakosti jím uváděné; není-li jakost předepsána, schválena nebo uváděna, v jakosti obvyklé.“ Také občanský zákoník (§ 616) uvádí, že „(2) ... shodou s kupní smlouvou se rozumí, že prodávaná věc má jakost a užitné vlastnosti smlouvou požadované, prodávajícím, výrobcem nebo jeho zástupcem popisované, nebo na základě jimi prováděné reklamy očekávané, popřípadě jakost a užitné vlastnosti pro věc takového druhu obvyklé, že odpovídá požadavkům právních předpisů, je v tomu odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a odpovídá účelu, který prodávající pro použití věci uvádí nebo pro který se věc obvykle používá. U potravin musí být vyznačeno datum minimální trvanlivosti, a jde-li o potraviny podléhající rychlé zkáze, datum použitelnosti.“

Co se týče Vašeho odvolávání se na technické normy, upozorňujeme, že nejsou obecně závazné. Ani z hlediska spotřebitelských požadavků nepokrývají veškeré aspekty, takže jejich použití obecně není samospasitelné. Nicméně, může být často velmi výhodné. Bohužel u nás nejsou používány značky shody s normou, které by spotřebiteli jeho orientaci usnadnily.

Případ: 131-F-92-77 2003-07-19**Produkt / Služba: Koupě, textil****Důvod stížnosti / reklamace: Vadné zboží****Požadavek: Ukončení smlouvy****Stručný popis předmětu stížnosti:**

Zakoupeny značkové džíny. Paragon není, ale prodavačka nezpochybnila kupujícího. Kalhoty po cca 1,5 měsíci se na jedné nohavici začaly trhat (látko jako papír). Zboží bylo odesláno dodavateli, který sdělil, že si vadu zavinil kupující sám.

Konečný verdikt:

Technický problém nemáme možnost řešit. Jestliže nesouhlasíte se zamítnutím reklamace a neuznáním vady, mohli byste se odvolat a své stanovisko podpořit výrokem soudního znalce z oboru. Seznam znalců vede příslušný soud. Nejedná-li se o zřejmou vadu materiálu, patrně nebudete mít úspěch. Záruka se nevztahuje na opotřebení věci způsobené jejím obvyklým užíváním a prokázat vadu materiálu, která se vyskytovala na kalhotách již v okamžiku prodeje bude velice sporné. V případě nedohody s prodejcem je jedinou možnou cestou soudní řízení, které je zdlouhavé, náklady určitě přesáhnou cenu zboží a výsledek ve Váš prospěch je nejistý. Navíc, nemáte-li doklad o koupi, může být o Vašem případě odmítnuto jednat, paragon je zákonem požadovaný doklad k prokázání data, koupené věci a prodejce.

Případ: 132-F-93-78 2003-07-21**Produkt / Služba:** Autoservis**Důvod stížnosti / reklamace:** Špatná služba**Požadavek:** Oprava zboží nebo náhrada služby**Stručný popis předmětu stížnosti:**

11.6.2003 při jízdě autem se ozvala rána a přivolaný technik autoopravny konstatoval, že je prasklá přední levá poloosa a nebude problém ji vyměnit. 13.6. jsme zaplatili částku 5952,-Kč a odjeli. 4.7. se mi při rozjezdu opět ozvala rána a byla to opět levá poloosa. Pomalu jsem dojel do servisu a opravu reklamoval. Byl pátek 15.50 hod. Řekli mi, abych zde auto nechal a přišel v pondělí, že součástku objednají. V pondělí tj. 7.7.2003 jsem se dozvěděl od přejímacího technika, že poloosu měnit nebudou protože je vidět už pouhým okem, že levé kolo vystupuje z vozidla více než pravé. Na zvedáku mi ukazoval jak mám prohlý nosník, pravděpodobně po nějaké bouračce z minulosti. Jednatel společnosti mě ujišťoval, že najdeme nějaké řešení k oboustranné spokojenosti, ale že si musí nejdříve pozvat odborníka. Volal jsem do servisu každý den, jak to pokračuje. Teprve včera mi servis sdělil, že se odborník nedostaví a oni mi do auta 22.7.03 vrátí starou poloosu a také peníze. Potřeboval jsem jezdit opraveným autem, jedná servis správně?

Konečný verdikt:

Postup opravny je správný. Z Vámi poskytnutých údajů se zdá, že příčina nebyla ve vadné poloose, ale praskání poloosy má jinou příčinu. Opravna sjednala s Vámi výměnu poloosy, která byla zjevně prasklá, ale nezjistila pravou příčinu. To je její chyba a zřejmě ji uznala tím, že nabídla zrušení smlouvy, uvedení věci do původního stavu a vrácení peněz za opravu. V tom lze spatřovat jejich vstřícný postup. Vám se ale jedná o řádnou opravu tak, abyste mohl auto řádně užívat. Pak by musela být patrně provedena jiná, zřejmě náročnější oprava podle nové objednávky. Nemůžeme ovšem posoudit, zda se v tomto případě vůbec jedná o odstranitelnou vadu. Neuvádíte, kde by mohlo k prohnutí nosníku dojít, ani jak dlouho jste s vozidlem jezdil. Jestliže jste zakoupil vozidlo již použité, jedná se asi o vadu, s kterou jste vozidlo koupil. Bylo povinností prodávajícího, aby Vás před uzavřením kupní smlouvy upozornil na vadu, o níž věděl. Jestliže dodatečně vyšla najevo vada, na kterou prodávající kupujícího neupozornil, má kupující právo na přiměřenou slevu ze sjednané ceny odpovídající povaze a rozsahu vady; jde-li o vadu, která činí věc neupotřebitelnou, má též právo od smlouvy odstoupit. Právo odstoupit od smlouvy má kupující i tehdy, jestliže jej prodávající ujistil, že věc má určité vlastnosti, zejména vlastnosti kupujícím vymíněné, anebo že nemá žádné vady, a toto ujištění se ukáže nepravdivým. (§ 597 obč. zákoníku) Jde-li o věci použité, neodpovídá prodávající za vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, které měla věc při převzetí kupujícím. (§ 619, odst.3) Má-li věc použitá vadu, za kterou prodávající odpovídá, má kupující místo práva na výměnu věci právo na přiměřenou slevu. (§ 624 odst.1) U věcí použitých práva z odpovědnosti za vady věci zaniknou, nebyla-li uplatněna do 24 měsíců ode dne převzetí věci kupujícím. Prodávající může tuto dobu v dohodě s kupujícím zkrátit, ne však méně než na 12 měsíců; tuto dobu uvede prodávající v dokladu o prodeji věci. (§ 624, odst.2) Podle povahy věci buď se můžete s opravnou dohodnout na nové objednávce na celkovou řádnou opravu, je-li to možné, eventuelně uplatnit u prodejce své právo na odstoupení od smlouvy a to z důvodů shora uvedených.

Případ: 133-F-94-79 2003-07-30**Produkt / Služba:** PC- Hard disk

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Zakoupil jsem na firmu hard disk do PC a se závadou reklamoval. Po uplynutí 1 měsíce po reklamaci mi bylo sděleno, že tato lhůta v mém případě neplatí, jelikož jsem zboží nakoupil za dealerskou, tedy nižší cenu. Má na toto obchodník právo?

Konečný verdikt:

Není jasné, proč by neměla platit záruka na prodané zboží - harddisk a čím to prodejce vysvětluje. Jestliže se odvolává na to, že zboží bylo prodáno se slevou, mohlo by to platit jen v tom případě, že sleva byla poskytnuta z důvodu nějaké (nefunkční) vady a za podmínky, že jste při nákupu byl o tom informován, pak by reklamace nemohla být uplatněna na tuto vadu. Jiná věc je, jestliže jste zboží kupoval jako dealer za účelem dalšího prodeje. Pak by asi neplatila záruka vyplývající ze spotřebitelské smlouvy ve smyslu občanského zákoníku, ale jiné záruční podmínky dohodnuté mezi dodavatelem - velkoobchodem a vámi jako prodejcem. Za vady prodaného zboží konečnému spotřebiteli pak odpovídáte Vy jako prodejce. V každém případě můžete požadovat na dodavateli, aby vadné zboží opravil nebo vyměnil podle podmínek odběratelské smlouvy. U spotřebitelských smluv platí ustanovení § 19 zákona na ochranu spotřebitele, že reklamace musí být vyřízena do 30 dnů. Není tato lhůta splněna a nesouhlasil-li spotřebitel s delší lhůtou, má se za to, že se jedná o vadu neopravitelnou a spotřebitel má nárok na výměnu za bezvadnou věc nebo může kupní smlouvu zrušit.

Případ: 134-F-21-80 2003-07-31

Produkt / Služba: Stavební díla

Důvod stížnosti / reklamace: Odmítnutí poskytnutí záruky

Požadavek: Uplatnění záruky

Stručný popis předmětu stížnosti:

Mám spotřebitelský dotaz týkající se stavebních děl. Mohli by jste mi, prosím, sdělit jaká je záruka na stavební dílo a) nové a b) na opravy, a to včetně, jsou-li opravy provedené v záruce.

Konečný verdikt:

Jestliže je stavba prováděna na objednávku podle smlouvy o zhotovení věci na zakázku (obč. zákoník § 644 a násl.), upravuje záruční dobu § 646, odst.: U zhotovení stavby je záruční doba tři roky. Prováděcí předpis může stanovit, že u některých částí staveb může být záruční doba kratší, nejméně však osmnáct měsíců. To jsou doby minimální. Rozhodující je to, co bylo mezi objednatelem a zhotovitelem dohodnuto ve smlouvě. Záruční doba může být delší, nikoliv však kratší, než určuje zákon. Kdyby byla dohodnuta kratší doba než stanoví zákon, byla by tato část smlouvy neplatná. Jestliže byly v záruční době zjištěny vady které lze odstranit, je objednatel oprávněn požadovat bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen odstranit vadu bez zbytečného odkladu. Jde-li o vadu, kterou nelze odstranit a která brání tomu, aby věc mohla být podle objednávky řádně užívána jako věc bez vady, má objednatel právo na zrušení smlouvy. Totéž právo mu přísluší u vad odstranitelných, jestliže pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad nemůže věc řádně užívat. Jde-li o vadu neodstranitelnou, která však nebrání řádnému užívání věci podle objednávky, má objednatel právo na přiměřenou slevu. Práva z odpovědnosti za vady musí být uplatněna u zhotovitele v záruční době; jinak práva zaniknou. Doba od uplatnění práva ze záruky až do provedení opravy se do záruční doby nepočítá. Zhotovitel je povinen

vydat objednateli potvrzení o tom, kdy právo uplatnil, jakož i o provedení opravy a době jejího trvání. Poznámka: Zhotovuje-li se objednateli stavba na objednávku, odpovídá zhotovitel za poškození nebo zničení stavby až do převzetí zhotovené stavby, ledaže by ke škodě došlo i jinak. Jestliže se jedná o opravu stavby (starší stavby), Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená oprava při převzetí věci objednatel, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době. U stavebních prací je záruční doba nejméně osmnáct měsíců. Prohlášením v záručním listě vydaném objednateli může zhotovitel poskytnout záruku přesahující rozsah záruky stanovené v tomto zákoně. V záručním listě určí zhotovitel podmínky a rozsah této záruky. Je-li věc opravena vadně, má objednatel právo na bezplatné odstranění vady. Zhotovitel je povinen vadu odstranit nejdéle v dohodnuté lhůtě. Nelze-li vadu odstranit nebo neodstraní-li ji zhotovitel v dohodnuté lhůtě, anebo vyskytne-li se vada znovu, má objednatel právo na zrušení smlouvy nebo na přiměřené snížení ceny opravy.