

Právní minirádce pro život



- **rady a tipy, jak právně řešit typické problémové situace**
- reklamace
- nákupy přes internet
- výběr vhodného dodavatele plynu a elektřiny
- rozvod, dědictví, nájem bytu
- sousedské spory, zvířata, práva pacienta atd.
- vhodné pro laiky, odborníky, studenty

 GRADA®

Právní minirádce pro život

Jarmila Rýdlová

Upozornění pro čtenáře a uživatele této knihy

*Všechna práva vyhrazena. Žádná část této tištěné či elektronické knihy nesmí být reprodukována a šířena v papírové, elektronické či jiné podobě bez předchozího písemného souhlasu nakladatele. Neoprávněné užití této knihy bude **trestně stíháno**.*

Edice Právo pro každého

Ing. Jarmila Rýdlová, Ph.D.

Právní minirádce pro život

Recenzoval: JUDr. Ing. Jan Fišer

Vydala GRADA Publishing, a.s.
U Průhonu 22, Praha 7
tel.: 234 264 401, fax: 234 264 400
www.grada.cz
jako svou 6636. publikaci

Realizace obálky: Michal Němec
Sazba: Jan Šístek
Odborná redaktorka: Ing. Michaela Průšová
Počet stran 192
První vydání, Praha 2017
Vytiskla Tiskárna v Ráji, s.r.o., Pardubice

© **GRADA Publishing, a.s., 2017**

ISBN 978-80-271-9854-2 (ePub)
ISBN 978-80-271-9853-5 (pdf)
ISBN 978-80-271-0179-5 (print)

Obsah

Úvod	11
1. Občan a záruka na zboží a reklamace	13
Záruka a její délka	13
Kdy zboží nelze reklamovat	14
Kdy lze zboží reklamovat	16
Nepodstatné porušení smlouvy	16
Podstatné porušení smlouvy	16
Bonusy a reklamace	17
Užitečné tipy pro úspěšnou reklamaci	17
2. Občan a nákupy mimo obvyklé prodejny a na dálku	25
Spotřebitelské smlouvy se „zvláštním režimem“	25
Informace před uzavřením smlouvy	26
Co spotřebitel není povinen platit	26
Zvláštní ochrana spotřebitele	27
Odstoupení spotřebitele od smlouvy	28
Kdo hradí náklady na dodání zboží při odstoupení od smlouvy	28
Poplatek za snížení hodnoty zboží	28
Odstoupení od smlouvy o poskytování služeb	29
Kdy spotřebitel nemůže odstoupit od smlouvy	29
Dárky a odstoupení od smlouvy v čtrnáctidenní lhůtě	30
Užitečné tipy pro nákupy mimo obchodní prostory a na dálku ...	31
3. Občan jako odběratel elektřiny a plynu	40
Tvorba ceny energií obecně	40
Cena elektřiny	41
Cena zemního plynu	42
Jak vybrat dodavatele elektřiny a plynu	43
Elektřina – základní údaje	44
Plyn – základní údaje	44
Jak ušetřit i bez změny dodavatele	45
Podomní prodejci a nabídky po telefonu	45
Na co si dát pozor při uzavírání smluv	47
Smlouva na dobu neurčitou vs. smlouva na dobu určitou	47
Co dělat, když dodavatel zvýší cenu energie	48
Nesprávné vyúčtování dodávky energie	49
Vadný elektroměr či plynoměr	50
Za co ještě může zákazník žádat náhradu	50
Nejčastější dotazy občanů k odběru energie	52

4. Občan a bydlení	60
Kdo komu pronajímá	60
Smlouva o nájmu bytu	60
Není byt jako byt	61
Převzetí bytu	61
Nájemné	62
Zvyšování nájemného	62
Návrh na zvýšení nájemného	63
Platba nájemného a dalších služeb	64
O jakých službách je vlastně řeč?	64
Kauce	64
Běžná údržba a drobné opravy bytu	65
Vymezení dle výše nákladů	66
Ohlášení závad pronajímateli	67
Nepřítomnost v bytě	67
Úpravy bytu	68
Neplacení nájemného	68
Automatické prodloužení nájmu	69
K čemu nájemce nepotřebuje souhlas pronajímatele	70
Užitečné tipy pro nájemce a pronajímatele	71
5. Občan jako majitel psa a „jiného zvířectva“	79
Zvíře pohledem zákona	79
Hodnota zvířecího života	79
Náhrada nákladů na léčbu zvířete	80
Týrání zvířete	80
Záchrana zvířete	81
Zatoulané zvíře	81
Pes a štěkot	82
Přiměřená míra obtěžování	83
Váš pes na cizím pozemku	83
Škoda způsobená zvířetem	84
Dopravní nehoda způsobená zvířetem	84
Volné pobíhání psů	85
Pokousání psem	85
Užitečné tipy pro majitele psů a jiné zvířeny	86
6. Občan jako soused	94
Kdo je vlastně soused	94
Vlastnické právo a jeho omezení	94
Co jako majitel nesmíte	95
Vaše věc nebo zvíře na sousedově pozemku	96
Vaše větve a ovoce na sousedově pozemku	96
Stromy a stavby souseda v „těsné blízkosti“	96

Vstup na pozemek souseda	97
Voda, sníh a led od sousedů	98
Kdo se má starat o plot?	98
Cesta přes pozemek souseda	99
Užitečné tipy pro sousedské vztahy	100
7. Občan a rozvod	108
Formální postup při rozvodu	108
Jak dlouho rozvod trvá a kolik stojí	109
Nutné podmínky rozvodu	110
Sporný rozvod aneb praní špinavého prádla	111
Společné jmění manželů	111
Obavy, že manžel nadělá dluhy	113
Rozvod a dluhy	114
Manželství, rozvod a exekuce	115
Do kdy musí rodiče živit své děti a do kdy jsou za ně zodpovědní?	116
Výživné rozvedeného manžela	117
Může vás manžel vyhodit z bytu?	118
Kdo musí opustit byt po rozvodu	118
Užitečné tipy pro rozvádějící se	119
8. Pozůstalý občan a dědictví	130
Dědická smlouva, závěť a dovětek	130
Dědění ze zákona	132
Nepominutelný dědic	133
Když závěť zapomene na nepominutelného dědice	135
Kdy lze dědice vydědit	135
Dědická nezpůsobilost	136
Dědí se také dluhy?	136
Užitečné tipy, jak přežít dědictví	137
9. Občan versus přešůpek a trestný čin	145
Přešůpek versus trestný čin	145
Trest za přešůpek	147
Druhy přešůpků	148
Přešůpek a mladiství	149
Opakovaný přešůpek	149
Kdo je pachatelem přešůpku	149
Podání vysvětlení	150
Jak se řeší přešůpky	150
Náhrada škody u přešůpku	151
Přečin a zločin	151
Pachatel trestného činu a ti druzí	152

Co ovlivňuje trestní sankci	152
Druhy trestů	153
Klasifikace trestných činů	153
Trestný čin a mladiství	156
Užitečné tipy pro střet se zákonem	157
Rady pro zvýšení vaší bezpečnosti	158
10. Občan jako pacient	165
Pacient a jeho nárok na informace o vlastním zdravotním stavu	165
Kdo může nahlížet do zdravotnické dokumentace pacienta	167
Lékař a zachování mlčenlivosti	168
Nárok na sanitku	169
Život v ohrožení – koho volat a co říci	170
Může nemocnice odmítnout pacienta?	172
Návštěva lékaře v pracovní době a náhrada mzdy	173
Nekalé praktiky zaměstnavatelů při poskytování volna k návštěvě lékaře	174
Kdy ještě máte nárok na pracovní volno	175
Užitečné tipy pro pacienty	176
Užitečné odkazy	184
Seznam použitých legislativních pramenů a zkratk	185
Klíč	186

Poděkování

Děkuji panu JUDr. Ing. Janu Fišerovi a jeho pražské advokátní kanceláři



www.fiserlegal.cz

za vysoce profesionální, zodpovědný a flexibilní přístup k odborné revizi textu této knihy. Velmi si cením jeho postřehů a věcných připomínek, které významně přispěly ke kvalitě knihy.

Autorka

Úvod

Můžete reklamovat zboží, které jste zakoupili ve slevě? Na co máte právo při nákupu přes internet? Jak si vybrat nejvýhodnějšího dodavatele plynu nebo elektřiny? Jaké opravy jste povinen hradit jako nájemce bytu a jak je to se zvyšováním nájemného? Kdo se má starat o plot a uklízet spadané listí – vy, nebo váš soused? Na co se připravit, když vás čeká rozvod nebo dědické řízení? A na co máte nárok, když v pracovní době navštívíte lékaře, ať už jako pacient nebo doprovod člena rodiny?

I když si to mnohdy neuvědomujeme, „paragrafy“ nás provázejí nezávisle na naší vůli celým životem. Pro laika je ovšem velmi obtížné orientovat se v zákonech nejen z důvodu jejich velkého množství, ale také kvůli složitým, těžce pochopitelným formulacím. Avšak znalost vlastních práv a povinností může být značnou výhodou, a naopak jejich neznalost může člověka vážně poškodit.

Cílem této populárně-odborné knihy je nejen odpovědět čtenáři na výše uvedené otázky, ale také **stát se jeho průvodcem právní problematikou v běžných životních situacích. To vše srozumitelnou a mírně humornou formou, která propojuje teorii s praktickými příklady.** Velkou výhodou výkladu je uvádění konkrétních paragrafů, které umožňují čtenáři v případě potřeby rychlé dohledání v konkrétním zákoně, a tak zvyšují jeho šanci na úspěšnou vymahatelnost práva.

Knih se neomezuje pouze na pasivní výklad, ale snaží se o aktivní zapojení čtenáře prostřednictvím úkolů a otázek s následnou možností jejich kontroly. **Právě tento „interaktivní“ přístup umožňuje čtenáři vstřebat nenásilnou formou velké množství užitečných informací, které mu mohou pomoci nejen řešit problémové situace, ale také se jim včas vyhnout.**

Pro koho je kniha určena

Knih je určena nejen pro laického čtenáře, ale může rovněž sloužit jako srozumitelný doplňující studijní materiál pro studenty SŠ, VOŠ a VŠ, u kterých se předpokládá základní orientace v občanském právu (např. studenti ekonomie, podnikatelství, marketingu, sociální sféry).

Struktura knihy

Knihy obsahuje deset kapitol věnovaných samostatným tématům. Každá kapitola je rozčleněna do těchto částí:

I) Výklad

II) Příběh ze života

III) Víte, proč? – otázky k příběhu vedoucí k zamyšlení a k praktickému použití získaných informací

IV) Příběh pohledem zákona – rozbor příběhu na základě uvedené teorie, včetně odpovědí na otázky

V) Co jste si zapamatovali? – kontrolní vědomostní kvíz obsahující deset prakticky zaměřených otázek

Na konci knihy je uveden **Klíč** obsahující správné odpovědi k III. a V. části.

Jak s knihou pracovat

Vzhledem k poměrně rozsáhlému množství informací je vhodné číst knihu po jednotlivých kapitolách (na jejich pořadí nezáleží). Nejedná se o literaturu, kterou čtenář po přečtení pošle „dále do oběhu“, protože pro ni již doma nebude mít místo. Pravděpodobně si ji zařadí do knihovny a bude se k ní průběžně vracet podle toho, jaký problém bude právě řešit.

1. Občan a záruka na zboží a reklamace

I. Výklad

Jakmile začnete nakupovat výrobky, je v podstatě jen otázkou času, kdy se setkáte se skutečností, že vámi zakoupená věc nesplňuje potřebné požadavky nebo se rozhodne stávkovat právě tehdy, kdy ji nejvíce potřebujete. V tuto chvíli patrně i ti, kteří jsou zapřísáhlými odpůrci paragrafů, začnou uvažovat o možnosti reklamace, čímž vlastně přikročí k uplatnění svých práv vyplývajících ze zákona (tedy právě z oněch nenáviděných paragrafů).

I když reklamace zboží na první pohled vypadá jednoduše, mnozí z čtenářů mi dají za pravdu, že zdaleka ne vždy jde o hladce probíhající proces. Právě proto je vhodné znát, jaká práva a povinnosti zákon ukládá jak prodávajícímu, tak kupujícímu (tímto budeme chápat konečného spotřebitele). Obecně se jedná o jeden z nejčastějších problémů, na který běžný občan „naráží“ v souvislosti se zákonem.

Záruka a její délka

Zmiňovanou oblast upravuje převážně zákon č. 89/2012 Sb., nový občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále v textu pouze OZ).

Slovo záruka v něm však příliš nehledejme. Zatímco běžný smrtelník hovoří o záruce, litera zákona totiž hovoří **o právech z odpovědnosti za vady**. Aby situace byla ještě o něco komplikovanější, ihned po schválení nového OZ přišli někteří právníci s názorem, že záruka se již nově netýká vad, které se vyskytnou v průběhu dvou let od koupě (jak tomu bylo dříve), ale pouze těch, které měla věc od začátku, popř. se vyskytly do 6 měsíců. V praxi by to znamenalo, že kupující by sice měl dva roky na reklamaci, ale pokud by takto učinil až po šesti měsících od koupě, musel by právě on prokázat, že věc byla vadná již od okamžiku zakoupení. Tento rozporuplný výklad byl nakonec předmětem jednání Ministerstva průmyslu a obchodu s Ministerstvem spravedlnosti, přičemž se ministerstva shodla na prohlášení, že dvouletá záruka je stále platná. Naprosto jednoznačnou odpověď by však v budoucnu mohlo dát až soudní rozhodnutí.

Pro kupujícího je tedy jedním z nejdůležitějších ustanovení § 2165 odst. 1 OZ, ve kterém se uvádí:

„Kupující je oprávněn uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době dvaceti čtyř měsíců od převzetí.“

V případě soudního sporu bude pozice kupujícího jednoznačně výhodnější v prvních šesti měsících od zakoupení věci, viz § 2161 odst. 2 OZ:

„Projevili-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí.“

Dobrou zprávou je, že většina prodávajících se těmito „právními kličkami“ nezabývá a bez problémů poskytuje dvouletou záruční lhůtu. Nicméně každý kupující by se měl držet poučení **reklamovat vadu pokud možno ihned**, neboť zbytečné otálení mu může přinést problémy. Klasickým případem je nákup obuvi. Po pěti měsících nošení zjistíte, že v textilní části obuvi tvořící nárt se objevila nepatrná dírka. Vesele ji ignorujete – kvůli takové prkotině se nebudete přece vzrušovat, vždyť máte na reklamaci ještě moře času. Jenže po půl roce dalšího nošení dírka již svou velikostí připomíná Bodamské jezero, a vy se tudíž rozhodnete uplatnit svá spotřebitelská práva. Jaké je ovšem vaše překvapení, když vám prodávač sdělí, že reklamaci neuzná, protože jste o boty řádně nepečoval – místo abyste vadu ohlásil včas, nosil jste obuv, dokud se téměř nerozpadla. Vězte, že v tomto případě právo bude stát na jeho straně.

Obě strany se mohou rovněž dohodnout na delší než zákonné záruční době. Zákon hovoří o tzv. **záruce za jakost** (§ 2113 – § 2117 OZ). Závazná je také záruka, kterou uvidíte např. v televizní reklamě. Slibuje-li reklama na sekačku 5 let, pak je toto závazné.

Kdy zboží nelze reklamovat

Existují však situace, kdy koupenou věc nelze reklamovat. Jsou uvedeny v § 2167 OZ:

- a) *u věci prodávané za nižší cenu na vadu, pro kterou byla nižší cena ujednána,*
- b) *na opotřebenou věc způsobenou jejím obvyklým užíváním,*
- c) *u použité věci na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím, nebo*
- d) *vyplývá-li to z povahy věci.*

Pro lepší pochopení uvedme konkrétní příklady:

Ad a) Koupíte si sukni, která je zlevněná, protože jí chybí knoflík. Nemůžete ji tedy druhý den reklamovat kvůli chybějícímu knoflíku. Naopak, důvodem k reklamaci by mohla být nekvalitně přišitá podšívka, protože na ni se již sleva nevztahovala.

Ad b) Ujdete-li téměř denně několik kilometrů v plátěných teniskách, brzy je značně opotřebíte. Toto opotřebení však není důvodem k reklamaci. Dokonce může vzniknout i na první pohled paradoxní situace, kdy životnost výrobku je kratší než dvouletá záruční doba. Životnost výrobku je totiž dána způsobem a intenzitou používání výrobku.

Ad c) Nyní by měli zbystrit milovníci nakupování použitého zboží. Koupíte-li si již použité hodinky, nemůžete reklamovat mírně obnošený řemínek, který jste navíc při koupi samozřejmě viděli a zkoušeli společně s hodinkami. Rovněž je užitečné vědět, že v případě použitého zboží, může být záruční doba zkrácena na polovinu zákonné doby, tedy na jeden rok (§ 2168 OZ).

Ad d) Spotřebujete-li již během měsíce novou rtěnku, protože ji nanášíte na rty co dvě hodiny, nemůžete reklamovat, že vám nevydržela dva roky.

Z logiky věci vyplývá, že zboží rovněž **nemůžete reklamovat**, pokud jste jej koupili i přesto, **že jste o vadě věděli**, a také tehdy, **pokud jste ji sami způsobili** (§ 2170 OZ), např. **nesprávným používáním**. Zde bych uvedla jeden varovný příklad:

Neodoláte úžasným lodičkám na jehlovém podpatku hrdě nesoucím označení „módní obuv“. (Ostatně jen málokdo touží nosit obuv, která se nosila za Marie Terezie, že ano.) V obýváku, kde máte perský koberec, se v nich chodí úžasně. Horší to je ovšem, když se v nich v pondělí pokoušíte dojít do práce – chodník plný hrbolů vylepšený nějakou tou dírou není právě ideálním terénem. Nicméně otlačené prsty a sedřená paty stojí za dychtivé pohledy mužů, kteří vás míjejí. Zvládáte to celý týden. V pátek máte pocit, že jste bez nohou a rovněž bez bot, protože vás bez rozloučení opustil jehlový podpatek a podrážka se chystá očividně k témuž. Vědoma si svých práv, odnášíte lodičky zpět do obchodu, kde vám s radostí vysvětlí, že na reklamaci nemáte nárok, jelikož jste si ji způsobili sami nesprávným používáním. „Módní“ obuv či dokonce „vysoce módní obuv“ není totiž určena k běžnému nošení po ulici, nýbrž je vhodná pro příležitostně společenské využití nejlépe v interiéru.

Kdy lze zboží reklamovat

Nyní se konečně dostáváme k otázce, kdy tedy zboží můžeme vlastně reklamovat. Zde je nutno rozlišit, zdali vada (zákon nehovoří o vadě, nýbrž o **vadném plnění**) znamená podstatné, či nepodstatné porušení smlouvy.

Nepodstatné porušení smlouvy

Nepodstatné porušení smlouvy opravňuje kupujícího požadovat odstranění vady, anebo přiměřenou slevu. Do této skupiny patří např. situace, kdy najdete na boční straně nové pračky škrábanec. Neodstraní-li však prodávající vadu včas, může kupující dokonce požadovat odstoupení od kupní smlouvy (§ 2107 OZ), tj. zboží vrátit a požadovat své peníze zpět.

Pokud by se ovšem jednalo o minimální vadu, kterou lze odstranit téměř ihned, má kupující právo pouze na bezplatné odstranění vady. Například koupíte-li si nové jízdní kolo a zjistíte, že má uvolněné světlo, neposkytnou vám na kolo padesátiprocentní slevu, ale pouze dotáhnou šroubek (§ 2169 odst. 1 OZ).

Podstatné porušení smlouvy

Dojde-li k **podstatnému porušení smlouvy** (§ 2106 OZ), má kupující právo na:

- a) odstranění vady dodáním nové věci bez vady nebo dodáním chybějící věci,
- b) odstranění vady opravou věci,
- c) přiměřenou slevu nebo
- d) odstoupení od smlouvy, přičemž **kupující musí včas oznámit prodejci, jakou možnost si zvolil.**

Podstatné porušení smlouvy definuje § 2002 odst. 1 OZ jako takové porušení smlouvy, o němž strana porušující smlouvu již při jejím uzavření věděla nebo musela vědět, že by druhá strana smlouvu neuzavřela, pokud by toto porušení předvídala. Jako příklad může sloužit koupě pračky, která v důsledku neodstranitelné vady nepere. Tehdy můžete jednoznačně odstoupit od smlouvy. Samozřejmě mohou nastat méně jednoznačné situace, které je nutno posoudit individuálně. Mnozí prodejci jsou však natolik solidní, že vám dají možnost volby. Může se stát, že se budete rozhodovat mezi výměnou za nový kus nebo vrácením peněz. V prvním případě vám totiž pořád běží původní záruční lhůta. Pokud si necháte vrátit peníze, tak si za ně můžete koupit novou pračku (ale riskujete, že už neseženete ten stejný typ), u které vám samozřejmě poběží nová záruční lhůta.

Možnost odstoupit od smlouvy nebo žádat výměnu zboží má kupující také v případě, že se vada vyskytne opakovaně (dle soudní praxe třikrát) nebo se na jednom zboží vyskytne větší počet vad (dle soudní praxe tři).

Bonusy a reklamace

Prodejci dnes velmi často nabízejí k nákupům určitého zboží „bonus“, resp. dárek zdarma. Například zákazník si koupí počítač a k němu dostane tiskárnu zdarma. Jak je to ovšem s reklamací těchto dárků? Pokud se darovaná tiskárna pokazí, nelze ze zákona uplatnit reklamaci, protože se v podstatě jedná o předmět darovací smlouvy. Pokud by se ovšem pokazil zakoupený počítač a vada by byla natolik závažná, že by zákazník měl nárok na odstoupení od kupní smlouvy (např. po 5 měsících užívání by se na PC začaly vyskytovat tři závažné vady), situace by byla jiná. Zákazník by měl právo odstoupit od smlouvy, aniž by musel dárek vrátet.

Mezi další akce k podpoře prodeje patří nabídky typu „dva za cenu jednoho“ nebo „3+1“, například u žárovek. Co dělat, když se jedna z nich pokazí? Námitka prodejce, že se pokazila právě ta, kterou jste měli zdarma, není přípustná. U cenově zvýhodněných akcí, kdy není možné rozlišit, který kus zboží je zdarma, tj. podléhá darovací smlouvě, se jedná pouze o množstevní cenu, tedy každé jednotlivé zboží (v daném případě žárovku) lze reklamovat. Jinak by to ovšem bylo v případě, že by bylo přesně určeno, která žárovka je oním darem, protože záruka se vztahuje pouze za zboží, za které zákazník zaplatil.

Užitečné tipy pro úspěšnou reklamaci

Samotný proces reklamace bývá rovněž spjat s celou řadou otázek. (Mnohé z nich upravuje zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, zejména § 19.) Zde je několik užitečných tipů pro úspěšnou reklamaci:

- Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů.
- Lhůta pro vyřízení reklamace činí 30 dní.
- Nebude-li reklamace, včetně odstranění vady, během této lhůty vyřízena, jedná se o podstatné porušení smlouvy, takže kupující může od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení peněz.
- Po dobu, po kterou běží reklamace, tj. po dobu kdy nemůže kupující vadný předmět užívat, se staví běh záruční doby. Bude-li tedy trvat vyřízení reklamace vašeho tabletu dvacet dní, tak o těchto dvacet dní se vám prodlouží délka původní záruky (§ 1922 odst. 2 OZ).

- Prodejce má povinnost reklamaci vyřídit bezplatně. Není přípustné, aby reklamační byla zpoplatněna (sepsání reklamačního protokolu je také zdarma), a to ani tehdy, pokud se vada v servise na diagnostice neprojevila.
- Reklamovat nemusíte pouze v prodejně, kde jste zboží zakoupili, ale také v jiné pobočce dané obchodní sítě nebo přímo v servisu uvedeném v reklamačním řádu.
- Věta: „Paní vedoucí tady dnes není, přijďte to reklamovat jindy.“, kterou jsem si také já mnohokrát vyslechla, je naprosto neopodstatněná. V provozovně musí být po celou otevírací dobu přítomen pracovník, který je oprávněn vyřizovat reklamační. Nemusí to být tedy přímo vedoucí osobně, ale jeho povinností je takového pracovníka určit.
- Při úspěšné reklamaci má prodejce povinnost nahradit kupujícímu účelně vynaložené náklady s ní spjaté (§ 1924 OZ). Jedná se zejména o náklady na dopravu vadného zboží na místo uplatnění reklamační. Slovo účelně znamená, že prodejce musí uhradit nejlevnější přiměřenou variantu dopravy. Pojedete-li reklamovat vadný mobil taxíkem, tak se vám cesta prodraží, protože vám bude proplacena pouze hodnota jízdenky na vlak či autobus, popř. poštovního (záleží na konkrétních okolnostech). Do této skupiny nákladů patří také nezbytné další náklady, např. na demontáž zboží či odborný znalecký posudek.
- Kupující nemá povinnost reklamovat zboží v původním obalu, což je někdy ze strany prodejce mylně vyžadováno. Z praktického hlediska by bylo pro zákazníka dosti problematické, zejména u rozměrnějšího výrobku, skladovat v jednopokojovém bytě krabici velikosti slůněte po celou dobu dvou let.
- Odložíte-li si při nákupu, popř. při reklamaci, v obchodě své věci (např. bundu a šál) na místo k tomu určené a někdo vám je odcizí, pak má provozovatel obchodu povinnost vám nahradit jejich ztrátu (§ 2945 odst. 1 OZ). Cedulky hlásající „*Za odložené věci neručíme*“ nebo podobné ustanovení v nákupním řádu prodejny jsou v rozporu se zákonem, tudíž provozovatele prodejny nezprošťují odpovědnosti. Své právo na náhradu škody musíte však uplatnit nejpozději do 15 dnů po dni, kdy jste se o ztrátě dozvěděli (§ 2945 odst. 2 OZ).

II. Příběh ze života

Není sleva jako sleva

„Tak, Oťas, máš, padla,“ zahalekal Jirka Málek na svého původně kamaráda, který se však v posledním roce stal také jeho zaměstnancem. „Jo, abych

nezapomněl, hod' ještě do slevy ty dřevěné poličky na koření, mají špatně přidělaný úchyt. A uveď tam tu vadu.“

„Jasně, šéfe,“ přitakal Ota, přičemž si v duchu pomyslel, že do zítřka se to nezblázní. Zamknul za posledním zákazníkem a vykročil svobodně do volného podvečera. Sleva na poličky se mu totálně vykouřila z hlavy. Takže když se po týdnů chystal na dovolenou, jeho zaměstnavatel jej docela překvapil dotazem: „Jo, a co ty zlevněné poličky?“

„Prodaly se, všech deset, a dokonce i bez té slevy. Včera tady totiž zastavil zájezdový autobus. Vyhrnulo se plno ženských, které začaly prolézat obchody. Jedna vlezla k nám a pak to byla hotová řetězová reakce. Jen škoda, že jsem ty ženské nezajímal já, ale ty dřevěné police.“

Navzdory očekávání, pochvala za výhodný prodej se nekonala: „Jestli jim to doma spadne se zdi, máme na krku reklamace a ještě nás všude pomluví. To ti sakra nedošlo?“

„Ale šéfe, vždyť ony přijely až z Hradce. To je odsud dobrých 100 kiláků! Kdo by se tahal takovou dálku jen proto, aby reklamoval jednu blbou poličku. To si každá spočítá, že jí vyjde levněji, když řekne manželovi, at' tam dá nový úchyt a párkrát po něm majzne kladívkem.“

Málkova tvář se rozjasnila. Argument zabral.

„Já ti vlastně ušetřil skoro dva tácy! To bych měl místo sprdunku dostat prémie“, vyhodnotil optimisticky situaci Ota.

Po dovolené jej čekalo překvapení, prémie to však nebyly. Šéf rozpalený dorada ukázal rozzuřeně prstem na hromadu balíků v koutě: „Reklamované poličky a další dvě mají přijít dnes.“

Ota se nahnul nad balíky a údivem zamrkal:

„Pane, jo, to poštovné stálo stopadesát kaček! A když započítám i poslání zpátky, tak to jsou celé tři stovky. Vždyť za to ta ženská zaplatí víc než za celou poličku!“

„Omyl, Otakare, to nezaplatí ona, ale *my*. Přesněji řečeno *ty* – rozluč se s prémie!“

„Proč *my*? Já vím, že jsem to zvrtil, ale sakra, proč bych měl za ni platit poštu? Stačí, že jí zařídím bezplatnou opravu, ne?“

„Taky jsem si to myslel, jenže podle zákona to právě nestačí. A jedna z těch napálených ženských to moc dobře věděla.“

Ota obdařil svého zaměstnavatele nechápavým pohledem.

„Ty reklamace jsou, jako by je někdo psal přes kopírák. Ta jedna to musela poradit všem ostatním. Asi se v tom autobuse všechny znaly. Takže počítej s tím, že se jich patrně ozve všech deset.“

Otovi se při představě částky, kterou bude stát uhrazení poštovního za reklamace, podlomila kolena.

III. Víte proč?

Otázky pro pozorné čtenáře

- I) Proč se Ota mýlil, když si myslel, že v rámci reklamace bude stačit, pokud bude vadné zboží zákazníkům pouze bezplatně opraveno?
- II) Kdo hradí náklady spojené s reklamací? Dokážete říci, který paragraf toto upravuje?
- III) Jaká podmínka platí pro uznání nákladů spjatých s reklamací?
- IV) Proč chtěl majitel obchodu Jirka Málek, aby na policičky byla poskytnuta sleva a výslovně uveden důvod (vadný úchyt) této slevy?
- V) Jak by se vyvíjela celá situace, pokud by Ota označil policičky obecně jako zboží ve slevě či akci bez uvedení jakékoli další informace?

IV. Příběh pohledem zákona

Otakar zrovna nepatřil k zaměstnancům, kteří by nadmíru vynikali svou svědomitostí v plnění pracovních povinností, takže nebylo divu, že zapomněl na takovou „maličkost“, jakou bylo zařazení policiček s vadou do kategorie zlevněného zboží, navíc když vada nebyla na první pohled vůbec patrná. Zpočátku to dokonce vypadalo, že prodej tohoto ne právě prvotřídního zboží za plnou cenu bude pro obchod výhodným počinem. Úvaha Oty, že vada, kterou lze napravit několika údery kladívka, rozhodně nebude stát zákaznicím z velké dálky za námahu s reklamací, se totiž zdála docela logická. Patrně by vše takto skutečně dopadlo, nebýt toho, že mezi poškozenými zákaznicemi se našla jedna, která si k velké škodě obchodu pana Mála byla vědoma svých práv.

Pokud by vadné policičky byly zlevněny z důvodu vadného úchyty tak, jak majitel obchodu původně plánoval, tak by se dle § 2167 OZ záruka již nevztahovala na tuto konkrétní vadu, takže zákazník by nemohl reklamovat policičku pro tento důvod. Otovo pochybení však mělo za následek, že vada na policičkách