

21. Co dělat se zničeným účesem

VAŠE PRÁVA

Podnikatel odpovídá za to, že služba je bez vad ve chvíli přijetí. Může za ni poskytnout dobrovolnou záruku, potom ručí za to, že si věc v záruční době udrží domluvené vlastnosti.

Poskytovatel služeb je povinen plnit ve střední jakosti, pokud si strany neujednaly jinak. Jinými slovy by služba měla mít úroveň odpovídající obvyklým standardům. Nelze ale bez předchozí domluvy očekávat špičkovou práci od průměrného poskytovatele služeb.

Podnikatel musí o reklamaci pořídit protokol. Musí o ní rozhodnout nejlépe ihned, nejdéle do tří dnů a vada má být odstraněna nejpozději do 30 dnů od uplatnění reklamace.

Zákazník má právo od smlouvy na služby do 14 dnů odstoupit bez udání důvodu. To ale platí pouze za předpokladu, že byla smlouva uzavřena na internetu nebo po telefonu, případně mimo obvyklé obchodní prostory, například na veletrhu nebo na prodejní akci. Ale pokud poskytovatel začal službu plnit s výslovným souhlasem zákazníka před odstoupením od smlouvy, je oprávněn požadovat poměrnou část sjednané ceny za plnění poskytnuté do okamžiku odstoupení od smlouvy.

Takto odstoupit od smlouvy ale nelze v některých zákonech předvidaných případech, například pokud byla služba zcela splněna s výslovným souhlasem zákazníka před uplynutím lhůty na odstoupení od smlouvy. Dalším případem je situace, kdy došlo k opravě nebo údržbě provedené v místě určeném spotřebitelem na jeho žádost. Pokud je ale práce provedena špatně, lze samozřejmě odstoupit od smlouvy z důvodu podstatného porušení smlouvy.

VAŠE POVINNOSTI

Reklamovat vadu služby je třeba bez zbytečného odkladu od chvíle, kdy se o ní zákazník dozvěděl.

Pro vytknutí vad je vždy stanovena určitá nejzazší lhůta, která nejčastěji činí šest měsíců od přijetí služby. V některých případech je lhůta delší či naopak kratší (některé příklady jsou uvedeny v hlavním textu).

Připraveno s využitím informací z webové poradny časopisu dTest.

Předchozí dva díly seriálu jsme věnovali reklamaci zboží, reklamovat je ale samozřejmě možné i různé poskytované služby. Když je jídlo v restauraci zkažené, nemusíte jej uhradit. Jako vždy ale platí, že nejdříve stojí za to pokusit se dohodnout po dobrém. Často jde totiž o maličkosti, kvůli kterým se málokdo chce soudit.

KRISTIÁN LÉKO
redaktor LN



Službou je v zásadě každá podnikatelská činnost, která je nabízena a poskytována spotřebitelům. Typicky to je stříh v kadeřnictví, zájezd k moři, večere v restauraci, ale i přeprava autobusem nebo poskytování telekomunikačních služeb.

V předchozích dílech seriálu jsme se věnovali situacím, kdy zákazník nakupuje spotřební zboží ať už v kamenném obchodě, nebo jinými cestami. V těchto případech je řešení z právního pohledu poměrně jednoduché.

V případě služeb je ale důležité vědět, že pro jejich reklamování neexistují jednotná pravidla. Jedná se totiž o pestrý škálu smluvních typů od díla po zvláštní smlouvu o přepravě. „Při reklamaci služeb platí v zásadě podobná pravidla jako kupříkladu při zhotovení věci na zakázku,“ vysvětluje Filip Melzer, odborník na občanské právo z olomoucké právnické fakulty. Vychází se z obecných pravidel v občanském zákoníku, detaily pak upravují i některé zvláštní zákony. Třeba připojení k internetu se bude řídit zákonem o elektronických komunikacích.

Lehkomyslnost se neodpouští

Kdokoli poskytuje službu za úplatu, musí ji plnit bez vad a tak, aby to odpovídalo domluvě nebo obvyklým poměrům. Pokud není vše stoprocentní, má zákazník takzvaná práva z vadného plnění. Vadou je jakákoli odchylka mezi domluveným a poskytnutým plněním. Pokud má například internetové připojení místo smlouvených 20 megabitů rychlost jen 2 megabity, jedná se samozřejmě o vadu.

Plnění musí být poskytováno v tzv. střední jakosti, pokud tedy nebylo ujednáno něco jiného. Takže když půjдете do obvyčné-



ILUSTRACE RICHARD CORTÉS

ho kadeřnictví, nemůžete si po ostříhání stěžovat, že výsledek není takový jako v luxusním salonu, kde jste byli předtím. Služba by zkrátka měla odpovídat obvyklým standardům.

Také je třeba dávat pozor už ve chvíli, kdy vybíráte, kdo vám službu poskytne. Pokud je totiž vada nápadná a zřejmá už při uzavírání smlouvy, jde k tíži zákazníka. Pokud je například holič očividně v podroušeném stavu a není schopen dát dohromady souvislou větu, zákazník nemůže být překvapený, že pak jeho vlasy vypadají, jako kdyby byl místo nůžek a holičové strojky použitý křovinořez.

Jako vždy zde totiž platí zásada, kterou formuluje advokát Vojtěch Steininger: „Ochrana spotřebitele nelze pojímat jako obranu

21. DÍL: REKLAMACE SLUŽEB

jeho neschopnosti či lehkomyslnosti.“

Různé služby, různé lhůty

Na služby neexistuje dvouletá záruka jako na koupi zboží. Obvykle je možné je reklamovat do šesti měsíců.

V některých případech je lhůta delší, například u služeb autobazaru nebo čistírny se jedná o opravu či úpravu věci, které se řídí smlouvou o dílo. V tomto případě je na reklamaci dvouletá lhůta, reklamovat lze ale jen takové vady, které existovaly už při převzetí. Na-

opak dovolenou je možné reklamovat jen do jednoho měsíce od návratu, tedy ukončení zájezdu. A pokud rozporujete fakturu a telefonního operátora, máte na to dva měsíce od vyúčtování. Z toho je vidět, jak jsou pravidla pro reklamaci služeb různorodá.

Poskytovatel služby může samozřejmě nabízet záruku za jakost čili garanci, tedy že předmět plnění po určité době zachová domluvené vlastnosti. V praxi jde o širší nebo delší záruku než stanoví zákon. Například někteří dopravci poskytují slevy či vrací peníze při zpožděních.

Průběh reklamace je velmi podobný jako u koupě zboží. Vada se oznamuje bez zbytečného odkladu, zpravidla v místě, kde byla služba poskytnuta. Je ale možné



využít i různých formulářů nebo je možné vadu oznámit telefonicky. O reklamaci se vždy pořizuje protokol. Má o ní být rozhodnuto nejlépe ihned, nejdéle však do tří dnů. Reklamacie pak má být včetně nápravy vad vyřízena do třiceti dnů. Pokud je vada odstranitelná, lze se domáhat opravy, případně požadovat přiměřenou slevu. Ta přichází v úvahu, i pokud je vada neodstranitelná – v takovém případě ale lze od smlouvy i odstoupit a chtít nazpět peníze.

Na příkladu z restaurace to ilustruje Filip Melzer: „Z hlediska práva je klíčové, jestli se jedná o podstatné porušení smlouvy. Pokud ano – například když je servírované jídlo zkažené –, pak má host právo odstoupit od smlouvy. Když je ale třeba pouze dopéct steak, je to jen nepodstatné porušení smlouvy a hostinský může rozhodnout, zda steak dopeče, nebo zda přinese nový. Pokud bych měl kvůli zkaženému jídlu zdravotní problémy, mohu samozřejmě požadovat náhradu vzniklé újmy.“

V některých případech má ale zákazník možnost požadovat, aby chybu jednoho poskytovatele služeb dal do pořádku jiný. „Například není třeba požadovat opravu stříhu od kadeřnice, která se ukázala jako neschopná. Mohu jít do jiného kadeřnictví obdobné úrovně a následně po původní kadeřnici požadovat náhradu nákladů,“ vysvětluje Melzer.

Pokud je reklamacie zamítnuta, spor může nejprve mimosoudně řešit Česká obchodní inspekce. Nejzazším řešením je pak žaloba u soudu.

Utekl vám začátek seriálu? Nevadí!

Objednejte si předplatné na www.lidovenoviny.cz/pravniobrana nebo na 225 555 533. V ceně je přístup do elektronické verze deníku, o žádné vydání tak nepřijedete.

Obsah kurzu

22. 1. Autohavárie – viník
23. 1. Autohavárie – nabouraný
25. 1. Dopravní přestupky
26. 1. Body za přestupky
27. 1. Pokuty za přestupky
28. 1. Odebrání řidičského průkazu
29. 1. Pokuty od úřadů
30. 1. Nedodržení nájemní smlouvy
1. 2. Šíkana pronajímatelem
2. 2. Šíkana nájemníkem
3. 2. Vztahy se sousedy
4. 2. Škody způsobené zvířetem
5. 2. Škody na zvířeti
6. 2. Co si ohlídat při stavbě
8. 2. Stavební úřad – spory
9. 2. Plánované stavby a jak je zastavit
10. 2. Získávání informací
11. 2. Spory s řemeslníky
12. 2. Reklamacie a vrácení zboží z kamenného obchodu
13. 2. Reklamacie a vrácení zboží z internetového obchodu
15. 2. Reklamacie služeb
16. 2. Stahování filmů z internetu, focení umění
17. 2. Pacient u lékaře
18. 2. Pacient v nemocnici
19. 2. Chyby lékaře
20. 2. Zákazník v lékárně
22. 2. Právo na léky a pomůcky
23. 2. Spamy a průzkumy
24. 2. Sebeobrana a zákroky proti zlodějům
25. 2. Kde získávat informace o právu



Vzory smluv a podání poskytl právní systém CODEXIS®

Potřebuji peníze na byt, půjčíš mi?

Pokud někomu půjčíte na určitou dobu peníze nebo jinou zastupitelnou věc (obilí, uhlí...), slovy práva jde o smlouvu o zápůjčku. Nový občanský zákoník přinesl změnu terminologie a zakotvuje hned tři instituty s podobným obsahem i názvem, což může být poněkud matující.

První novinkou je takzvaná výprosa, což je situace bezplatného přenechání věci k užívání druhému, aniž by byla ujednána doba trvání smlouvy nebo účel, k němuž se má věc užívat. Vracení lze požadovat zcela dle libosti. Jde o výslovné právní zakotvení běžné životní situace, kdy například na chatě někomu půjčíte cirkulárku, kterou právě nepotřebujete, protože přes zimu na chatu nejezdíte.

Druhou novinkou je přejmenování dosavadní smlouvy o půjčce na smlouvu o zápůjčku. Třetí institut – výpůjčka – zůstal bez zásadních změn. Spočívá v přenechání

nezužitelné věci druhému k užívání. Základními znaky výpůjčky jsou její bezplatnost, půjčení věci dočasně a za daným účelem.

Raději písemně

Tolik terminologie, dále bude řeč jen o zápůjčce, která se obvykle týká peněz. Smlouva je uzavřena teprve předáním věci, například odesláním peněz na účet. Tím se liší od podobné smlouvy o úvěru, která vzniká už okamžikem uzavření. Například banka poté má povinnost poskytnout slíbené finanční prostředky a zákazník má naopak povinnost je přijmout a ve sjednaném čase vrátit spolu s úroky.

Zákon pro zápůjčku sice nevyžaduje písemnou formu, ale lze ji rozhodně doporučit. Ústní smlouva je sice platná, ale v případě jakéhokoliv sporu se strany ocitají v důkazní nouzi. Dlužník může tvrdit, že žádné peníze nedostal,



PRÁVNÍ DOKUMENTY

Vzory dokumentů jsou ke stažení zdarma pro předplatitele na www.lidovenoviny.cz/dokumenty. Případné dotazy směřujte na linku callcentra 225 555 533.

a věřitel naopak trvat na tom, že poskytl více, než tomu bylo ve skutečnosti. Je tedy dobré sepsat písemnou smlouvu (obecný vzor naleznete předplatitelé LN v digitální čtečce – pozn. red.), v níž je jasně specifikován předmět zá-

půjčky, doba splatnosti a případně výše a počet splátek nebo smluvní úroky. V ideálním případě by smlouva měla být opatřena úředně ověřenými podpisy.

Pokud smlouva neurčuje, kdy má být zápůjčka vrácena, je splatnost závislá na vypovězení smlouvy. Není-li sjednáno něco jiného, dlužník musí plnění vrátit do šesti týdnů.

Jak zajistit splácení

Pokud dlužník svůj dluh nehradí řádně a včas, je v prodlení. Věřitel by se měl už při sepsávání smlouvy na tuto eventualitu připravit a zakomponovat do ní nějaký zajišťovací prostředek.

První možností jsou úroky z prodlení, jejichž výši lze ve smlouvě sjednat. Pokud tomu tak není, považuje se za ujednanou výše úroku z prodlení podle nařízení vlády – aktuálně činí roční úrok 8,05 procenta (repo sazba

dle ČNB navýšená o osm procentních bodů).

Další možností je smluvní pokuta, která v případě prodlení dluh navyšuje. Je to velmi častý nástroj, je ale třeba dát pozor na to, aby byla přiměřená předmětu plnění. Pokud by bylo například včasné nesplacení tisícového dluhu vázáno na dvacetinásobnou smluvní pokutu, u soudu by nejspíš neobstála.

V úvahu připadá i zajištění dluhu, kdy v případě nesplácení může věřitel získat dluh od někomu jiného – typicky jde o ručení jinou osobou, která za dlužníka v případě prodlení „zaskočí“. Často dochází také k zajištění závazku skrze směnku.

lek