

Poistenie ochrany práv

Príklady z praxe - príbeh č. 4.

Reklamovaný stôl.

Je to jednoducho slovenská klasika: zákazníkom ste niekedy len dovtedy, kým za tovar v obchode zaplatíte. Ak však prídete s reklamáciou, stanete sa nepohodlnou osobou, dožadujúcou sa niečoho, na čo podľa obchodníkov "vlastne ani nemáte nárok." **Našťastie, sme ti mi, ktorí vedia, že na to nárok máte!**

Náš klient si zakúpil v jednej z predajní nábytku v Bratislave jedálenský stôl, na ktorý sa vzťahuje 2 ročná záruka. V rámci záručnej doby, na radu nášho právnik na linke pravnej pomoci, si klient písomne uplatnil reklamáciu u predajcu.

Nakoľko bola poškodená len doska stola (bola vydutá), žiadal náš klient od predajcu len výmenu chybnnej časti stola za novú. Na predmetnú reklamáciu klient nedostal v zákonnej dobe žiadnu písomnú odpoveď. Odpoveď došla až za 4 mesiace !!! Tu sa oplatí upozorniť, že na vybavenie reklamácie má predajca 30 dní. Preto sme sa v mene klienta obrátili na spomínaného predajcu. Tým sme vstúpili do rozbehnutej hry, hranej doteraz bez pravidiel, my ako poisťovňa právnej ochrany.

V opätovnej reklamacii náš právnik "načrtoľ" predajcovi vzniknutú situáciu. Upozornili sme ho na skutočnosť, že za vybavenie reklamácie, v zmysle Občianskeho zákonníka a zákona č. 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa, nepovažujeme, ak niekto tri krát ústne (telefonicky) prisľúbi, že náhradný tovar bude dodaný "čo nevidieť". Tiež sme predajcu vyzvali, aby v lehote 7 dní písomne vyrozumel nášho klienta, kedy bude náhradná časť tovaru dodaná. Predajcu sme upozornili, že v zmysle zákona 634/1992 Zb. o ochrane spotrebiteľa: "Vybavenie reklamácie nesmie trvať dlhšie ako 30 dní. Po uplynutí tejto lehoty má spotrebiteľ rovnaké práva, akoby išlo o chybu, ktorú nemožno odstrániť". To znamená, že klient okrem iných možností, má možnosť odstúpiť od zmluvy a žiadať vrátenie peňazí a samozrejme má tiež nárok na náhradu prípadne vzniknutej škody.

Na žiadosť nášho klienta sme sa obrátil na Slovenskú obchodnú inšpekciu, so žiadosťou o prešetrenie postupu predajcu.

Od predajcu sme následne dostali v prijateľnej lehote písomné vyjadrenie, že zdĺhavé vybavovanie reklamácie bolo zapríčinené výrobcom a dodávateľom tovaru, nejakou zahraničnou spoločnosťou. Bolo prisľúbené, že tovar bude dodaný v náhradnom termíne. Nakoľko náš klient netrval na odstúpení od kúpnej zmluvy pretože chcel práve tento stolík, uspokojil sa v rámci uzatvorenej dohody s náhradným termínom dodania chybnnej časti stolíka. Tak sa aj stalo. V dohodnutom termíne bola nášmu klientovi doska doručená.

Po niekoľkých dňoch od doručenia náhradnej dosky stolíka sme obdržali zo Slovenskej obchodnej inšpekcie vyjadrenie, že predmetný predajca postupoval v rozpore s ustanoveniami Občianskeho zákonníka a zákona o ochrane spotrebiteľa, za čo mu bola udelená pokuta.



Veru, niekedy byť v práve nestačí.