Na problémy nejste sami …

Pan Jaroslav vydražil na aukci přístroj důležitý pro jeho práci. Prodejce přístroj řádně zabalil a předal přepravní firmě. Zásilka však došla poškozena a pan Jaroslav by rád získal náhradu škody. Má za to, že když přístroj získal za velmi výhodnou cenu a nyní si jej může pořídit pouze u výrobce za cenu asi 10x vyšší, měl by mu dopravce jako náhradu škody zaplatit tuto vyšší cenu. Pan Jaroslav nevěděl, jak má postupovat a na co má nárok, proto se rozhodl kontaktovat naši občanskou poradnu s otázkou:

*„Jak mám postupovat? Mohu požadovat částku, za kterou se přístroj běžně prodává? Mohu po dopravci požadovat dodání nové věci?“*

Pokud dojde k poškození zásilky při přepravě, je potřeba se primárně obrátit na prodejce. Za to, že zásilka je v pořádku doručena a předána, odpovídá prodejce. Jak si případné nároky vyřeší prodejce s přepravcem, se Vás již netýká.

Ve Vašem případě jste se s prodejcem domluvili, že budete za prodejce s přepravcem jednat Vy a dle informací od Vás, přepravce s Vámi jedná.

Při uplatnění nároku na úhradu škody (při reklamaci) je potřeba přiložit například doklad o pořizovací ceně (faktura), zápis o škodě, fotodokumentaci. Po řádné reklamaci se přepravní společnost vyjádří do 30 dnů a vlastní úhradu řádně uplatněného a uznaného nároku na úhradu škody provede do 20 dnů.  Společnost má právo po Vás požadovat doklad o pořizovací ceně, aby tak řádně mohla proběhnout reklamace.

Podle rozhodnutí Evropského soudního dvora C-511/08 musí prodejce spotřebiteli vrátit nejen kupní cenu, ale i náklady, které spotřebitel hradil za cestu zboží od prodejce k němu (např. poštovné). Tudíž Vám náleží kupní cena včetně poštovného. Nemůžete nárokovat vyšší cenu než pořizovací a stejně tak nelze uplatňovat, aby Vám dopravce dodal novou věc od výrobce. Jedná se o jiné smluvní vztahy, než máte uzavřené. Dopravce má své podmínky při uplatnění reklamace ve svém reklamačním řádě, který bývá součástí všeobecných podmínek společnosti.

Je vhodné se nyní obrátit opět na přepravce, doložit mu potřebné písemné dokumenty, pokud jste tak již neučinil, a jednat s ním již o vrácení kupní ceny včetně poštovného.

Bc. Alena Hostašová, vedoucí poradny

Občanská poradna Moravské Budějovice

nám. Míru 26

telefon 777 720 165

|  |
| --- |
| www.optrebic.cz, e-mail: poradna.mb@optrebic.cz |