

Slon v porcelánu

Spotřebitel, který v obchodě zničí či poškodí vystavené zboží, nemusí vždy způsobenou škodu uhradit. Pokud dojde k názoru, že škodu nezavinil nebo že náhrada požadovaná majitelem prodejny je příliš vysoká, může úhradu odmítnout.

„Všichni se po mně dívali, někdo škodolibě, někdo se zájmem,“ posteskla si paní Novotná, když líčila, jak neopatrným pohybem nákupního vozíku strhla v místním obchodě umně seskládanou pyramidu skleniček, které obsahovaly nakládanou červenou řepu „v akci“.

Nevědomá nedbalost

Občanský zákoník říká, že pokud kupující svým zaviněním poškodí nebo zničí vybrané zboží, odpovídá za škodu podle obecných ustanovení o odpovědnosti za škodu. Zákon má pro pojem „zavinění“ své pregnantní vymezení – definuje ho jako vnitřní stav kupujícího.

Nejlehčí formou je přítom tzv. nevědomá nedbalost. Jedná se o stav, kdy kupující nevěděl, že svým jednáním může způsobit škodu, ale vzhledem k okolnostem to předvídat měl a mohl. Paní Novotná nemohla vědět, že zatáčku kolem skleněné pyramidy svým naloženým vozíkem nevybere, nicméně mohla předvídat, že když vozíkem zavadí, tak se pyramida sesype. Předpokládala, že vozík zatáčku pod jejím vedením zvládne, což se bohužel nestalo.

Komu patří vina?

Pokud by paní Novotná dokázala, že jela od sklenic dost daleko, ale vozík byl tak nekvalitní, že jeho kolečka nezatáčela, což ona nemohla předpokládat, ško-

du by nezavinila a platit by nemusela. Není to tak zřídka jev. V nákupních centrech se často vyskytují vozíky, které se velmi těžko řídí a manipulace s nimi bývá mnohdy nad síly nakupujícího – a jiné vozíky na parkovišti v tu chvíli třeba nestojí. V tomto případě by nešlo o nedbalost, protože zavinění by nebylo na straně spotřebitele, ale naopak na straně prodejny, která nezajistila pro kupující takové podmínky, aby podobným událostem předešla.

Kolik to bude stát

V jaké výši bude spotřebitel platit škodu? Podle občanského zákoníku má prodejna nárok na úhradu skutečné škody a ušlého zisku (§ 442 OZ). Při určování ceny je nutné vycházet z ceny v době poškození. Skutečnou škodou prodejny je proto částka, o kterou se v důsledku nájedzu paní Novotné zmenšil majetek prodávajícího. Skutečnou škodou tedy nebude ani původní cena, ani cena, která byla na sklenici „v akci“, ale částka, za kterou prodávající řepu od svého dodavatele koupil. Pod pojmem ušlý zisk (viz Jaký zisk?) zahrne majitel prodejny částku, kterou prodejem sklenic červené řepy mohl získat, pokud by je paní Novotná nerozabila.

Třeba až k soudu

Pokud se paní Novotná s vedoucím či majitelem prodejny nedohodne, může

JAKÝ ZISK?

Zde je důležitou otázkou, zda v tomto případě, když šlo o zboží v akci, je ušlým ziskem rozdíl mezi cenou uvedenou na cenovce a cenou od dodavatele. Paní Novotná by mohla argumentovat, že sklenička červené řepy byl ležák, kterého se pan vedoucí nemohl zbavit, a tak ho prodával v akci. A může mít pochybnosti, zda by se ho vůbec zbavil i za tuto sníženou cenu. Lze také zpochybnit, že by řepu prodal do termínu, kdy jí končilo datum upotřebení. Tyto otázky jsou věci dohody mezi klientem a vedoucím prodejny.

dojít k situaci, že poslední slovo bude mít soud. Ten může s ohledem na okolnosti přiměřeně snížit výši náhrady škody. Vezme-li v úvahu nejen všechny okolnosti, za jakých ke škodě došlo, ale také majetkové poměry osoby, která škodu způsobila, i majetkové poměry poškozeného, může soud dojít k názoru, že vyčíslená výše škody je příliš vysoká. Neplatí to pouze v případě, kdy byla škoda způsobena úmyslně. ●

Ivana Picková,

Sdružení obrany spotřebitelů ČR

SPOTŘEBITELSKÉ OTAZNÍKY

? Nešťastné střepy



Líbila se mi váza v prodejně se sklem. Když jsem si ji ale chtěl prohlédnout, ukázalo se, že je ze dvou kusů, přičemž jeden z nich spadl na zem a rozbil se. Škoda byla značná, ale já necítím vinu. Myslím, že není obvyklou vlastností vázy, že se skládá ze dvou kusů, takže jsem to nemohl předpokládat.

V podstatě máte pravdu. V prodejnách se sklem ale často bývá nápis, který náležitě velkými písmeny upozorňuje spotřebitele,

aby nesahali na vystavené zboží. Pokud tak tomu bylo i vašem případě, je vina na vaší straně. Jestliže v prodejně neměli vyvěšen zákaz manipulace se zbožím, pak se můžete, pokud s prodávajícím nebude možná domluva, obrátit na soud.

O zavinění se totiž v tomto případě nejedná, protože nebylo na první pohled viditelné, že se váza skládá ze dvou částí, a na tuto skutečnost také nikde nebylo upozorněno. Kupující tedy nemohl vědět, že svým jednáním může způsobit škodu, a vzhledem k daným okolnostem to ani předvídat nemohl.

Hranice mezi nevědomou nedbalostí a nezaviněním, tedy povinností zaplatit či nezaplatit vzniklou škodu, je přítom velmi úzká a vždy záleží na konkrétní situaci a všech okolnostech.

Dotazy lze poradcům Sdružení obrany spotřebitelů ČR předat prostřednictvím on-line poradny na www.spotrebitel.info. Operativně lze poradce kontaktovat každý pracovní den od 8 do 17 hodin rovněž prostřednictvím poradenské linky SOS po telefonu, 900 08 08 08, hovor za dotovou cenu 8 Kč/min.