

Česká obchodní inspekce
Inspektorát Jihočeský a Vysočina
Mánesova 1803/3a, České Budějovice
email: budejovice@coi.cz, datová schránka:
ujrd2cm, tel.: +420 387 722 338

Identifikační kód

211803270150701

PROTOKOL O KONTROLE

V rozsahu oprávnění daných zákonem č. 255/2012 Sb., o kontrole (kontrolní řád), zákonem č. 64/1986 Sb., o České obchodní inspekci, a souvisejících předpisů, vše v platném znění, byla vykonána kontrola, z níž se pořizuje následující protokol:

Kontrolovaná osoba:

Název / Jméno: RD dřevo s.r.o.
IČO: 29216877
Sídlo: Zámecká 2097, Velké Meziříčí, 59401
Název dotčené provozovny, adresa: Zámecká 2097, Velké Meziříčí, 59401
Datum a čas šetření: 27.3.2018 10:50 - 4.6.2018 13:30

Za kontrolní orgán:

Vedoucí kontrolní skupiny: Jiří Kolář

číslo průkazu: 001507

Předmět kontroly a zmocňovací ustanovení:

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, pravomoc dle § 23 odst. 1, odst. 12, odst. 13 a odst. 14
První kontrolní úkon: dne: 27.3.2018
§5 odst. 2 a) zák. o kontrole - Předložení průkazu nebo pověření ke kontrole

Poslední kontrolní úkon: dne: 4.6.2018

Šetření spotřebitelského podnětu.

.....
za ČOI - podpisy

4.6.2018

1

.....
osoba přítomná kontrole - podpis

Kontrolní zjištění

1. Českou obchodní inspekci inspektorátem Jihočeský a Vysočina byla dne 27. 3. 2018 provedena z podnětu spotřebitele kontrola se zaměřením na podezření porušení povinnosti prodávajícího při přijímání a vyřízení reklamace. Šetření bylo zahájeno na provozovně RD dřevo s.r.o., Zámecká 2097 ve Velkém Meziříčí u výše uvedené kontrolované osoby prokázáním se služebními průkazy přítomných inspektorů v souladu s ustanovením § 5 odst. 2 a) zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole. Protokol o kontrole byl sepsán dne 4. 6. 2018 v sídle inspektorátu Jihočeský a Vysočina, Mánesova 1803/3a v Českých Budějovicích.

2. Šetření spotřebitelského podnětu číslo 93/2018 – B

Šetření podnětu, který se týkal podezření porušení povinnosti prodávajícího při prodeji výrobků a poskytování služeb, bylo provedeno za přítomnosti jednatele společnosti Václava Vrábela. Podle zadavatele podnětu prodávající nesplnil povinnost při přijetí a vyřízení reklamace montáže stavebních výplní (oken a dveří) podle ustanovení § 19 zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění, kdy je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Proávající je povinen spotřebiteli vydat písemné potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace. Dále je prodávající nebo jím pověřený pracovník povinen rozhodnout o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. Do této lhůty se nezapočítává doba přiměřená podle druhu výrobku či služby potřebná k odbornému posouzení vady. Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se prodávající se spotřebitelem nedohodne na delší lhůtě. Marné uplynutí této lhůty se považuje za podstatné porušení smlouvy.

Podle dodaných písemných podkladů od zadavatele podnětu vyplývají tyto termíny reklamovaných závad na provedeném díle od společnosti RD dřevo s.r.o. a byly uplatňovány v těchto časových posloupnostech:

1. **reklamace** uplatněna 7. 4. 2016 týkající se osazení oken a parapetu. Spolu s reklamací vznesen dotaz na rosení oken a způsob odstranění tohoto problému.

2. **reklamace** uplatněna 29. 5. 2016 týkající se netěsnosti oken – protékání vody.

3. **reklamace** uplatněna 7. 2. 2017 týkající se rosení oken, zamrzání vody v oknech, nedovírání okna, zamykání a odemykání vchodových dveří, poškozená izolace okna, špatné otevírání balkonových dveří a jejich poškozená spodní izolace.

4. **reklamace** uplatněna 13. 4. 2017 týkající se kroucení vchodových dveří.

K uvedeným termínům podaných reklamací byla společnost RD dřevo s.r.o. podle § 8 písm. c) a f) zákona 255/2012 Sb., o kontrole, požádána o poskytnutí součinnosti potřebné k výkonu kontroly, předložením požadovaných dokladů, týkajících se předmětné služby a následné reklamace. Společnost RD dřevo s.r.o. prostřednictvím jednatele p. Václava Vrábela byla proto vyzvána k zaslání písemných potvrzení o tom, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje; a dále potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné

odůvodnění zamítnutí reklamace.

Na základě výše uvedené výzvy zaslala společnost RD dřevo s.r.o. dne 10. 4. 2018 požadované písemnosti pod ID zprávy 565716522, ze kterých vyplývá, že termíny pro vyřízení reklamací byly řádně dodrženy.

Proti tomuto kontrolnímu zjištění má kontrolovaná osoba podle § 13 zákona č. 255/2012 Sb., o kontrole, právo podat výše uvedenému kontrolnímu orgánu písemné a zdůvodněné námitky ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení tohoto protokolu.

Přijatá opatření:

Případná další opatření budou uložena v zákonem stanovené lhůtě v pravomoci ředitelky České obchodní inspekce inspektorát Jihočeský a Vysočina.