

Reklamace sdílených kol

14.11.2023 - Lucie Korbéliusová | DTest

„Minutová“ nájemní smlouva

Registrací v aplikaci a následným užitím sdíleného kola dochází k uzavření zpravidla nájemní smlouvy s jejím provozovatelem, ačkoliv velmi krátkodobé. „Práva a povinnosti jsou tak i u využití této služby obdobné jako třeba v případě půjčení auta,“ uvádí Eduarda Hekšová, ředitelka spotřebitelské organizace dTest. Ačkoliv má provozovatel, tedy pronajímatel, povinnost udržovat věc ve stavu vhodném pro užívání, doporučujeme si kolo před jízdou řádně zkontrolovat, zda netrpí vadami. Lze tak předejít nejen riziku úrazu, ale i problematickému dokazování, že dané kolo nebylo poškozeno, když již poškozené bylo. Zároveň je dobré si jeho stav i zdokumentovat, typicky fotografiemi, a to před jízdou a zejména pak po jízdě. Pokud by totiž následně provozovatel tvrdil, že k poškození kola došlo konkrétním spotřebitelem, bude tento spotřebitel záznamem schopen dokázat, že tomu tak nebylo.

Pokud by škoda na kole vznikla, a nejste v situaci, kdy je zapotřebí asistence Policie (zpravidla dopravní nehoda bez zranění), doporučujeme nejprve kontaktovat provozovatele daného sdíleného kola a následně postupovat v souladu s jeho pokyny. Jedná se o nejjednodušší cestu, kterou se lze vyhnout smluvní pokutě za porušení některé ze smluvních povinností při nahlašování nehody.

Pokuta za špatné parkování

V naší poradně jsme se setkali v několika případech se situací, kdy provozovatel naučtoval spotřebiteli smluvní pokutu v řádu několika set korun za to, že nezaparkoval kolo na určeném místě, ačkoliv tak spotřebitel řádně učinil. Spotřebitel posléze volal na zákaznickou linku provozovatele, kde mu potvrdili, že zaparkoval správně, a pokutu vrátili.

Smluvní pokuta za špatné zaparkování může být oprávněná. Provozovatel služby musí však o takových pokutách řádně a včas informovat – spotřebitelé by tedy s výší a důvody pro její udělení měli být seznámeni nejpozději při uzavření smlouvy. Samozřejmě pokud dojde ke změně podmínek, lze informovat i dodatečně, avšak musí to být s předstihem. Zároveň tato pokuta musí být přiměřená. „V rámci naší činnosti jsme se setkali s pokutami ve výši do 500 Kč,“ upřesňuje Hekšová a dodává: „Taková částka je z našeho pohledu přiměřená.“

Podnikatel však musí prokázat, že k zaparkování mimo vyhrazený prostor opravdu došlo. V případech, se kterými jsme se setkali, se vícekrát stalo, že operátor ihned potvrdil, že jde o chybu v GPS, ale kolo vidí na vyhrazeném místě. „Pokud by se však spotřebitel neozval, peníze by se mu nejspíše nevrátily,“ upozorňuje Hekšová. Doporučujeme tak řádně dokumentovat zaparkování a v případě, že dojde ke stržení neoprávněné pokuty okamžitě kontaktovat společnost a žádat nápravu.

Jak reklamovat

Pokud si spotřebitel půjčí poškozené kolo, případně mu společnost naučtuje více, může službu reklamovat. To lze často učinit přímo přes aplikaci služby, ale také telefonicky či e-mailem. V krajním případě lze reklamovat i zasláním dopisu. Vyřízení takové reklamace poté musí proběhnout do 30 dnů, stejně jako v případě reklamace zboží. „Jestliže spotřebitel reklamuje obdržení poškozeného kola, je zpravidla nejvhodnějším nárokem vrácení peněz, případně přiměřená sleva. V případě účtování jiné ceny poté vrácení odpovídající částky,“ upřesňuje Hekšová.

V každém případě se lze s problémy sdílených kol obrátit na spotřebitelskou poradnu dTestu na čísle 299 149 009, a to každý všední den od 9 do 17 hodin. V případě již existujícího sporu s podnikatelem se lze obrátit také na službu VašeStížnosti.cz.

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již statisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.

<https://www.dtest.cz/clanek-10561/dtest-reklamace-sdilenych-kol>