

Nenechte se oškubat 2

Tisk, Svět motorů, 5. 6. 2023

Nenechte se oškubat

📅 5. 6. 2023, Zdroj: **Svět motorů**, Strany: 6, 7, 8, 9, Vydavatel: **CZECH NEWS CENTER a.s.**, Autor: **Dominik Whiteman**

Rubrika: KAUZA Podvody v autoservisech

Seriózní autoservis si se zákazníkem předem dojedná předběžný rozsah oprav a cenu. Když se během servisních prací ukáže, že je potřeba vyměnit ještě něco a oprava bude dražší, zákazníkovi předem oznámí. Ukážeme, že se to vždy neděje.

Dobrý servis nestaví zákazníka před hotovou věc. Okolnosti vysvětlí a až po odsouhlasení klientem práci udělá a vyúčtuje. Je jedno, zda jde autorizovaný, nebo neznámkový servis. Takový je normální postup.

Tam, kde si na lidech chtějí neférově namastit kapsu, to ale hrají jinak a mají na to jednoduchou fintu. Obnažil ji nedávný případ motoristy z Prahy, který vše doložil fakturami, e-maily a také zvukovou nahrávkou.

Jméno klienta ani pražského značkového servisu ale zveřejňovat nebudeme, protože jde zejména o princip, a také proto, že nakonec věc skončila dohodou, byť se skřípěním zubů.

Odkázal ke značce

Pan Vladimír pořídil pro manželku Ford Focus. Vůz má osm let a osmdesát tisíc kilometrů. Pravidelně s ním jezdí do rodinné autoopravny v pražských Petrovích. Mechanika mu doporučili známí a je s ním maximálně spokojený. „Netahá ze mě peníze, všechno vysvětlí, ukáže, předem zavolá, když objeví něco navíc,“ popisuje Vladimír.

Automechanik mu ale při posledním servisu řekl, že s focusem musí odjet do autorizovaného servisu. Přestala fungovat jednotka řízení. Vyměnit ji může pouze značkový servis. Není z druhovýroby, originální jednotky řízení dodává automobilka pouze do smluvních servisů.

Pan Vladimír potřeboval auto rychle opravit. Nezjišťoval reference s tím, že přece značkový autoservis je autorizovaný automobilkou.

Seděly jen naoko

„Přijímací technik mi e-mailem napsal, že výměna jednotky bude stát včetně montáže necelých sedmdesát tisíc korun,“ ukazuje Vladimír korespondenci.

Za čtrnáct dnů ze značkového servisu napsali, že oprava byla uskutečněna. Vystavili fakturu na 67 000 korun. Na první pohled vše v pořádku.

Jenže když pan Vladimír nahlédl do položkového vyúčtování, začal se mu zvyšovat tlak. Jednotka řízení stála jen 45 000 korun s prací a doprovodným materiálem.

Ovšem výčet ve faktuře je vskutku dlouhý: čištění brzd, výměna zadních brzdových destiček, geometrie zadní nápravy, výměna manžet, převodový olej...

Dělal z vozu šrot

„Proč?“ vyjevil se pan Vladimír. „Destičky můj mechanik kontroluje pravidelně. Nikdy by auto nepustil, kdyby byly sjeté,“ zdůrazňuje Vladimír. A hlavně: proč mu z autorizovaného servisu nezavolali či

Chtějte vidět vyměněné díly, jinak si může autoservis účtovat peníze i za něco, co nevyměnil

nenapsali, že zjistili případné další závady?

Ve značkovém servisu narazil na arogantní přístup. „To auto, když se přitáhlo...,“ začal přijímací technik.

„Jak přitáhlo? Co to povídáte? To auto přijelo!“ Mladý přijímací technik neustále opakoval, v jak špatném stavu byly zadní brzdy (a přední ne?) a že auto vlastně nebylo ve stavu, aby opustilo servis jen s vyměněnou řídicí jednotkou.

Na argument, že technik měl přece předem zavolat zákazníkovi a o nečekaných zjištěních ho informovat, jen pokrčil rameny. „Ano, to byla chyba, to jsme měli.“

Po deseti minutách byl technik ochotný slevit tři tisíce, pak pět. Pan Vladimír to považoval za výsměch.

Auto nevydáme!

Nelze uvěřit tomu, že by značkový servis jen z neznalosti udělal prvotní odhad ceny na výměnu řídicí jednotky tak vysoko (téměř 70 000 korun), když má databáze cen dílů a servisní úkony jsou předem jasně popsány – a hlavně naceněné, přičemž objednávka zněla jasně

pouze na výměnu jednotky. Od počátku tak musel přijímací technik vědět, že odhad ceny je dvojnásobně nadsazený.

„A pak jste prostě fakturu našlehali tak, aby odpovídala původnímu odhadu,“ říká pan Vladimír s tím, že tedy namísto zaplatí jen řídicí jednotku plus práci (zhruba 45 000 Kč), auto si odveze a o zbytek faktury povedou zákazník a servis právně-obchodní spor.

„Auto vám bez zaplacení faktury nevydáme,“ reaguje lakonicky technik. „Není váš majetek, nemůžete ho použít jako zádržné. Zavolám tedy policii, oznámím, že jste vozidlo zcizili, a vězte, že ho vydat budete muset. A věc platby je obchodní spor,“ oponuje pan Vladimír.

Válka nervů

Jde do tuhého, válka nervů vrcholí. Přichází vedoucí. Kolečko hovorů se opakuje. I to je finta. Zákazníka utahat.

Ale už se objevují rozpory. Nejprve měly údajně zadní destičky jen půl milimetru, pak milimetr. Oba technici střídavě nahlízejí do počítače, do papírů.

Mladý přijímací technik neustále opakoval, v jak špatném stavu byly zadní brzdy a že auto vlastně nebylo ve stavu, aby opustilo servis jen s vyměněnou řídicí jednotkou

Jeden říká to, druhý ono. Vedoucí potvrzuje, že měli pánovi zavolat předem. Věc se točí v kruhu zdánlivě bez východiska.

Zákazník navrhl kompromis: 55 000 korun na místě kartou a jdeme od toho. Chvilka ticha. Vedoucí provozu beze slov kývl. Zapláceno, uzavřeno - a na shledanou? To snad raději ani ne.

Mladý přijímací technik neustále opakoval, v jak špatném stavu byly zadní brzdy a že auto vlastně nebylo ve stavu, aby opustilo servis jen s vyměněnou řídicí jednotkou. Na argument, že technik měl přece předem zavolat zákazníkovi a o nečekaných zjištěních ho informovat, jen pokrčil rameny.

Foto archiv Světa motorů

SUMA SUMÁRUM:

Původní odhad servisu: bezmála 70 000 Kč Výměna řídicí jednotky s prací a DPH: 45 000 Kč Faktura celkem: 67 000 Kč Zákazník zaplatil: 55 000 Kč

Nastřelí vysoký odhad, oprava stojí polovic. Částku pak dohoní úkony, které si zákazník neobjednal, ale je postaven před hotovou věc.

Pokud nevěříte rozsahu vykonané práce, měl by ji technik na požádání doložit

Nelze uvěřit tomu, že by značkový servis jen z neznalosti udělal prvotní odhad ceny na výměnu řídicí jednotky tak vysoko

Zacíleno na flotily

Finta, že servis dopředu i dvojnásobně přestřelí odhad cen práce a dílů, a pak servis, respektive fakturu dodatečně dotlačí směrem k této částce, je postavena na tom, že do značkového servisu jezdí hlavně firmy. Účetní na straně zákazníka pak nahlédne na odhad ceny a výslednou fakturu. Víceméně se shodují, a tak zaplatí.

ROZHOVOR

Právníčka: Servis to měl říct předem

Autoservis měl práce nad rámec toho, co bylo objednáno, zákazníkovi sdělit ještě před tím, než je udělal a vyfakturoval, potvrzuje advokátka Lenka Hanková z kanceláře **Rödl** & Partner. Podle ní je dobře, že se nakonec obě strany na místě dohodly, soudní tahanice by trvala příliš dlouho.

Můžete právně stručně komentovat popsany postup autoservisu?

V uvedeném případě uzavřel autoservis se zákazníkem klasickou smlouvu o dílo, jejímž předmětem byla výměna jednotky řízení. Cena byla stanovena odhadem, což občanský zákoník umožňuje, a taková smlouva je považována za platnou. Ze závěrečného vyúčtování však vyplynulo, že odhad ceny díla nebyl učiněn správně. To by nebylo zase tak velkou chybou, pokud by autoservis v závěru účtoval správnou, tedy sníženou částku. Kdyby však autoservis udělal zákazníkem neobjednané a neodsouhlasené práce, které nesouvisely s výměnou jednotky, a požadoval za ně uhradit cenu, nemůžeme to označit za správný postup.

Je v pořádku, že autoservis udělá rozpočet na bezmála 70 000 korun, když šlo jen o výměnu řídicí jednotky vozidla za 45 000 Kč, a její cena je značkové dílně předem známá, a do zbytku výše odhadované ceny vyfakturoval servisní úkony, které si zákazník neobjednal a o

nichž hlavně nebyl autoservisem předem informován?

Servisní úkony, které nebyly nutné pro provedení samotného díla, tedy v daném případě pro výměnu jednotky, si měl autoservis nechat od zákazníka předem odsouhlasit. Stále zůstáváme v režimu smlouvy, kde s jednotlivými právy a povinnostmi i jejich změnami musí souhlasit obě strany. To se však v tomto případě nestalo.

Postupoval v zásadě zákazník správně – tedy zaplatil více, než byla cena jednotky s prací, ale zase méně, než původně autoservis fakturoval?

Zákazník mohl trvat na svém, ale řešení sporu by se protáhlo a strany by možná skončily i před soudem. Tam by povahu dalších servisních prací musel posoudit znalec. S trochou štěstí by pak mohl mít zákazník v ruce konečný rozsudek za dva roky. Nemluvě o dalších nákladech a promarněném času.

Jaké znáte případy z praxe, kdy došlo ke sporu zákazníka s autoservisem, popsané například v judikatuře?

Případy neoprávněného rozšíření a nadhodnocení servisních prací patří spolu s reklamami vadných oprav k nejčastějším sporům mezi zákazníkem a autoservisem. Velmi často se k tomu přidá i pojišťovna, která v případě havárie odmítne za takové servisní práce vyplatit pojistné plnění. Žalobcem je zpravidla autoservis požadující uhrazení ceny díla po zákazníkovi jako žalovaném. Ten se pak brání tím, že oprava byla vadně provedena nebo další servisní práce nebyly zapotřebí.

Může v případě sporu o výši faktury a o uskutečněné práce autoservis zadržet vozidlo do doby uhrazení celé faktury, anebo dokud nedojde k dohodě? Pokud ano, tak za jakých podmínek?

Základem pro platný vznik zadržovacího práva vždy je, aby zákazník skutečně něco dlužil a tento dluh byl splatný. Věřitel může věc zadržet, i když dlužník nezaplatil jen část fakturované částky a strany se zatím nedohodly na řešení. V našem případě bylo sporné, zda má zákazník hradit část prací nebo ne. Pokud by soud uznal, že zákazník je v právu a nic nedluží, zadržovací právo by nevzniklo platně a autoservis by musel auto vrátit a případně i uhradit zákazníkovi vzniklou škodu. Věc lze zadržet i tehdy, pokud dluh splatný ještě není a dlužník prohlásí, že dluh nesplní, nebo je z okolností zřejmé, že dluh zaplacen nebude. Zadržet cizí věc však nesmí ten, kdo ji má u sebe neprávem, zejména zmocnil-li se jí násilně nebo lstí.

Domůže se motorista pomoci od policie, jestliže autoservis zadržuje vozidlo neoprávněně? Zcizení...

Spory o existenci a výši dluhu, stejně jako o oprávněnosti zadržení, jsou spory občansko-právní povahy. Ty však policisté nejsou oprávněni řešit a často tyto situace končí jejich prostým sdělením, že to nespadá pod jejich pravomoc. Zadržení nemůžeme zaměňovat se zpronevěrou nebo krádeží, což jsou trestné činy. Ve vyhrocené situaci však zkušený policista může pomoci ke zklidnění obou stran. S chladnou hlavou se pak lépe hledá smírné řešení.

Ze závěrečného vyúčtování vyplynulo, že odhad ceny díla nebyl učiněn správně. To by nebylo zase tak velkou chybou, pokud by autoservis v závěru účtoval správnou, tedy sníženou částku. Zákazník mohl trvat na svém, ale řešení sporu by se protáhlo a strany by možná skončily i před soudem. Tam by povahu dalších servisních prací musel posoudit znalec.

Audit servisů

Neukazují díly

Mezi nejčastější pochybení v autoservisech loni patřilo nepředložení všech vyměněných dílů a fakturování opravy součástí vozidla, které nebyly poškozené, konstatuje společnost Cebia ve svém pravidelném Auditě servisů. Toho se účastní leasingové společnosti či vedoucí servisů ho používají ke kontrole zaměstnanců. Využíván je i správci firemních vozových flotil. Kontroly probíhají neohlášeně, servis tedy není předem informován o návštěvě auditora. Časté bylo mezi objevenými chybami nekvalitní lakování, případně špatné spasování vyměněných dílů karoserie a nepřiměřeně dlouhá doba opravy. „Přestože jsme u drtivé většiny zakázek nezjistili významné pochybení, klienti servisů by měli být opatrní a vyžadovat zejména předložení vyměněných dílů. Tím minimalizují riziko, že si autoservis účtuje peníze za něco, co nevyměnil,“ varovala ve svém prohlášení Cebia. Nutno dodat, že v popisovaném případě přijímací technik zákazníkovi sdělil, že vyměněné díly už nemá, že je neskladuje.

OZNÁMIT PŘEDEM!

V případě, že servis zjistí, že cenu určenou odhadem bude třeba podstatně překročit, musí to oznámit bez zbytečného odkladu poté, co potřebu zvýšení ceny zjistil, nebo zjistit měl a mohl.

Pokud je zvýšení ceny oznámeno, ale nesouhlasíte s ním, můžete od smlouvy odstoupit. Servisu byste však museli zaplatit poměrnou část původní ceny, pokud máte z částečného plnění prospěch.

V případě rozpočtu s výhradou nezávaznosti servis opět musí oznámit nutnost překročení bez zbytečného odkladu poté, co se ukázala jeho nevyhnutelnost. Pokud k oznámení nedojde, servisu nevzniká nárok na určení zvýšení ceny.

Zdroj: dTest

Autor: Čtyřstranu připravil Dominik Whiteman

Nenechte se oškubat

Seriózní autoservis si se zákazníkem předem dojedná předběžný rozsah oprav a cenu. Když se během servisních prací ukáže, že je potřeba vyměnit ještě něco a oprava bude dražší, zákazníkovi předem oznámí. Ukážeme, že se to vždy neděje.



Foto archiv Světa motorů

Dobrý servis nestaví zákazníka před hotovou věc. Okolnosti vysvětlí a až po odsouhlasení klientem práci udělá a vyúčtuje. Je jedno, zda jde o autorizovaný, nebo neautorizovaný servis. Takový je normální postup.

Tam, kde si na lidech chtějí neférově namastit kapsu, to ale hrají jinak a mají na to jednoduchou fintu. Obnažil ji nedávný případ motoristy z Prahy, který vše doložil fakturami, e-maily a také zvukovou nahrávkou.

Jméno klienta ani pražského značkového servisu ale zveřejňovat nebudeme, protože jde zejména o princip, a také proto, že nakonec věc skončila dohodou, byť se skřípěním zubů.

Odkázal ke značce

Pan Vladimír pořídil pro manželku Ford Focus. Vůz má osm let a osmdesát tisíc kilometrů. Pravidelně s ním jezdí do rodinné autoopravy v pražských Petrovích. Mechanika mu doporučili známí a je s ním maximálně spokojený. „Netáhá ze mě peníze, všechno vysvětlí, ukáže, předem zavolá, když objeví něco navíc,“ popisuje Vladimír.

Mladý přijímací technik neustále opakoval, v jak špatném stavu byly zadní brzdy a že auto vlastně nebylo ve stavu, aby opustilo servis jen s vyměněnou řídicí jednotkou. Na argument, že technik měl přece předem zavolat zákazníkovi a o nečekaných zjištěních ho informovat, jen pokrčil rameny.

Automechanik mu ale při posledním servisu řekl, že s focusem musí odjet do autorizovaného servisu. Přestala fungovat jednotka řízení. Vyměnit ji může pouze značkový servis. Není z druhovýroby, originální jednotky řízení

dodává automobilka pouze do smluvních servisů.

Pan Vladimír potřeboval auto rychle opravit. Nezjišťoval reference s tím, že přece značkový autoservis je autorizovaný automobilkou.

SUMA SUMÁRUM:

Původní odhad servisu: bezmála 70 000 Kč

Výměna řídicí jednotky s prací a DPH: 45 000 Kč

Faktura celkem: 67 000 Kč

Zákazník zaplatil: 55 000 Kč

Seděl jen naoko

„Přijímací technik mi e-mailem napsal, že výměna jednotky bude stát včetně montáže necelých sedmdesát tisíc korun,“ ukazuje Vladimír korespondenci.

Za čtrnáct dnů ze značkového servisu napsali, že oprava byla uskutečněna. Vystavili fakturu na 67 000 korun. Na první pohled vše v pořádku.

Jenže když pan Vladimír nahlédl do položkového vyúčtování, začal se mu zvyšovat tlak. Jednotka řízení stála jen 45 000 korun s prací a doprovodným materiálem.

Ovšem výčet ve faktuře je vskutku dlouhý: čištění brzd, výměna zadních brzdových destiček, geometrie zadní nápravy, výměna manžet, převodový olej...

Dělal z vozu šrot

„Proč?“ vyjevil se pan Vladimír. „Destičky můj mechanik kontroluje pravidelně. Nikdy by auto nepustil, kdyby byly sjeté,“ zdůrazňuje Vladimír. A hlavně: proč mu z autorizovaného servisu nezavolali či



Chtějte vidět vyměněné díly, jinak si může autoservis účtovat peníze i za něco, co nevyměnil

nenapsali, že zjistili případné další závady?

Ve značkovém servisu narazil na arogantní přístup. „To auto, když se přitáhlo...“ začal přijímací technik.

„Jak přitáhlo? Co to povídáte? To auto přijelo!“

Mladý přijímací technik neustále opakoval, v jak špatném stavu byly zad-

předem jasně popsán – a hlavně naceněné, přičemž objednávka zněla jasně pouze na výměnu jednotky. Od počátku tak musel přijímací technik vědět, že odhad ceny je dvojnásobně nadsazený.

„A pak jste prostě fakturu našlehali tak, aby odpovídala původnímu odhadu.“ říká pan Vladimír s tím, že tedy namísto zaplatí jen řídící jednotku plus práci (zhruba 45 000 Kč), auto si odveze a o zbytek faktury povedou zákazník a servis právně-obchodní spor.

Nelze uvěřit tomu, že by značkový servis jen z neznalosti udělal prvotní odhad ceny na výměnu řídící jednotky tak vysoko

„Auto vám bez zaplacení faktury nevydáme,“ reaguje lakonicky technik. „Není váš majetek, nemůžete ho použít jako zádržné. Zavolám tedy policii, oznámím, že jste vozidlo zcizili, a vězte, že ho vydat budete muset. A věc

platby je obchodní spor,“ oponuje pan Vladimír.

Válka nervů

Jde do tuhého, válka nervů vrcholí. Přichází vedoucí. Kolečko hovorů

Nastřeli vysoký odhad, oprava stojí polovic. Částku pak dohoní úkony, které si zákazník neobjednal, ale je postaven před hotovou věc.

ní brzdy (a přední ne?) a že auto vlastně nebylo ve stavu, aby opustilo servis jen s vyměněnou řídící jednotkou.

Na argument, že technik měl přece předem zavolat zákazníkově a o nečekaných zjištěních ho informovat, jen pokrčil rameny. „Ano, to byla chyba, to jsme měli.“

Po deseti minutách byl technik ochotný slevit tři tisíce, pak pět. Pan Vladimír to považoval za výsměch.

Auto nevydáme!

Nelze uvěřit tomu, že by značkový servis jen z neznalosti udělal prvotní odhad ceny na výměnu řídící jednotky tak vysoko (téměř 70 000 korun), když má databáze cen dílů a servisní úkony jsou

Pokud nevěříte rozsahu vykonané práce, měl by ji technik na požádání doložit



ROZHOVOR

Právnička: Servis to měl říct předem



Autoservis měl práce nad rámec toho, co bylo objednáno, zákazníkovi sdělit ještě před tím, než je udělal a vyfakturoval, potvrzuje advokátka Lenka Hanková z kanceláře Rödl & Partner. Podle ní je dobře, že se nakonec obě strany na místě dohodly, soudní tahanice by trvala příliš dlouho.

Můžete právně stručně komentovat popsany postup autoservisu?

V uvedeném případě uzavřel autoservis se zákazníkem klasickou smlouvu o dílo, jejímž předmětem byla výměna jednotky řízení. Cena byla stanovena odhadem, což občanský zákoník umožňuje, a taková smlouva je považována za platnou. Ze závěrečného vyúčtování však vyplynulo, že odhad ceny díla nebyl učiněn správně. To by nebylo zase tak velkou chybou, pokud by autoservis v závěru účtoval správnou, tedy sníženou částku. Kdyby však autoservis udělal zákazníkovi neobjednané a neodsouhlasené práce, které nesouvisely s výměnou jednotky, a požadoval za ně uhradit cenu, nemůžeme to označit za správný postup.

Ze závěrečného vyúčtování vyplynulo, že odhad ceny díla nebyl učiněn správně. To by nebylo zase tak velkou chybou, pokud by autoservis v závěru účtoval správnou, tedy sníženou částku.

Je v pořádku, že autoservis udělá rozpočet na bezmála 70 000 korun, když šlo jen o výměnu řídicí jednotky vozidla za 45 000 Kč, a její cena je značkově dříve předem známá, a do zbytku výše odhadované ceny vyfakturoval servisní úkony, které si zákazník neobjednal a o nichž hlavně nebyl autoservisem předem informován? Servisní úkony, které nebyly nutné pro provedení samotného díla, tedy v daném případě pro výměnu jednotky, si měl

autoservis nechat od zákazníka předem odsouhlasit. Stále zůstáváme v režimu smlouvy, kde s jednotlivými právy a povinnostmi i jejich změnami musí souhlasit obě strany. To se však v tomto případě nestalo.

Postupoval v zásadě zákazník správně – tedy zaplatil více, než byla cena jednotky s prací, ale zase méně, než původně autoservis fakturoval?

Zákazník mohl trvat na svém, ale řešení sporu by se protáhlo a strany by možná skončily i před soudem. Tam by povahu dalších servisních prací musel posoudit znalec. S trochou štěstí by pak mohl mít zákazník v ruce konečný rozsudek za dva roky. Nemluvě o dalších nákladech a promarněném času.

Jaké znáte případy z praxe, kdy došlo ke sporu zákazníka s autoservisem, popsané například v judikatuře?

Případy neoprávněného rozšíření a nadhodnocení servisních prací patří spolu s reklamací vadných oprav k nejčastějším sporům mezi zákazníkem a autoservisem. Velmi často se k tomu přidá i pojišťovna, která v případě havárie odmítne za takové servisní práce vyplatit pojistné plnění. Žalobcem je zpravidla autoservis požadující uhrazení ceny díla po zákazníkovi jako žalovaném. Ten se pak brání tím, že oprava byla vadně provedena nebo další servisní práce nebyly zapotřebí.

Může v případě sporu o výši faktury a o uskutečněné práce autoservis zadržet vozidlo do doby uhrazení celé faktury, anebo dokud nedojde k dohodě? Pokud ano, tak za jakých podmínek? Základem pro platný vznik zadržovacího práva vždy je, aby zákazník skutečně něco dlužil a tento dluh byl splatný. Věřitel může věc zadržet, i když

Zákazník mohl trvat na svém, ale řešení sporu by se protáhlo a strany by možná skončily i před soudem. Tam by povahu dalších servisních prací musel posoudit znalec.

dlužník nezaplatil jen část fakturované částky a strany se zatím nedohodly na řešení. V našem případě bylo sporné, zda má zákazník hradit část prací nebo ne. Pokud by soud uznal, že zákazník je v právu a nic nedluží, zadržovací právo by nevzniklo platně a autoservis by musel auto vrátit a případně i uhradit zákazníkovi vzniklou škodu. Věc lze zadržet i tehdy, pokud dluh splatný ještě není a dlužník prohlásí, že dluh nesplní, nebo je z okolností zřejmé, že dluh zaplacen nebude. Zadržet cizí věc však nesmí ten, kdo ji má u sebe neprávem, zejména zmocnil-li se jí násilně nebo lstí.

Demůže se motorista pomoci od policie, jestliže autoservis zadržuje vozidlo neoprávněně? Žečnení...

Spory o existenci a výši dluhu, stejně jako o oprávněnosti zadržení, jsou spory občansko-právní povahy. Ty však policisté nejsou oprávněni řešit a často tyto situace končí jejich prostým sdělením, že to nespadá pod jejich pravomoc. Zadržení nemůžeme zaměňovat se zpro- nevěrou nebo krádeží, což jsou trestné činy. Ve vyhrčené situaci však zkušený policista může pomoci ke zklidnění obou stran. S chladnou hlavou se pak lépe hledá smírné řešení.

se opakuje, i to je finta. Zákazníka utahat.

Ale už se objevují rozpory. Nejprve měly údajně zadní destičky jen půl milimetru, pak milimetr. Oba technici střídavě nahlíží do počítače, do papírů.

Mladý přijímací technik neustále opakoval, v jak špatném stavu byly zadní brzdy a že auto vlastně nebylo ve stavu, aby opustilo servis jen s výměnou řídicí jednotkou



Audit servisů

Neukazují

Mezi nejčastější pochybení v autoservisech loni patřilo nepředložení všech vyměněných dílů a fakturování opravy součástí vozidla, které nebyly poškozené, konstatuje společnost Cebia ve svém pravidelném Auditě servisů. Toho se účastní leasingové společnosti



Jeden říká to, druhý ono. Vedoucí potvrzuje, že měli pánovi zavolat předem. Věc se točí v kruhu zdánlivě bez východiska.

Zákazník navrhl kompromis: 55 000 korun na místě kartou a jdeme od toho. Chvilka ticha. Vedoucí provozu beze slov kývl. Zapláceno, uzavřeno - a na shledanou? To snad raději ani ne.



OZNÁMIT PŘEDEM!

- ▶ V případě, že servis zjistí, že **cenu určenou odhadem** bude třeba podstatně překročit, **musí to oznámit bez zbytečného odkladu** poté, co potřebu zvýšení ceny zjistil, nebo zjistit měl a mohl.
- ▶ Pokud je zvýšení ceny oznámeno, ale nesouhlasíte s ním, můžete od smlouvy odstoupit. Servisu byste však museli zaplatit poměrnou část původní ceny, pokud máte z částečného plnění prospěch.
- ▶ V případě **rozpočtu s výhradou nezávaznosti** servis opět **musí oznámit nutnost** překročení bez zbytečného odkladu poté, co se ukázala jeho nevyhnutelnost. Pokud k oznámení nedojde, servisu nevzniká nárok na určení zvýšení ceny.

Zdroj: dTest

INZERCE

díly

či vedoucí servisů ho používají ke kontrole zaměstnanců. Využíván je i správcí firemních vozových flotil. Kontroly probíhají neohlášeně, servis tedy není předem informován o návštěvě auditora. Časté bylo mezi objevenými chybami nekvalitní

lakování, případně špatné spasování vyměněných dílů karoserie a nepřiměřeně dlouhá doba opravy.

„Přestože jsme u drtivě většiny zakázek nezjistili významné pochybení, klienti servisů by měli být opatrní a vyžadovat zejména předložení vyměněných dílů. Tím minimalizují riziko, že si autoservis účtuje peníze za něco, co nevyměnil,“ varovala ve svém prohlášení Čebia. Nutno dodat, že v popisovaném případě přijímací technik zákazníkovi sdělil, že vyměněné díly už nemá, že je neskladuje.



Schodišťové výtahy Stannah, váš domov, váš život

**15%
SLEVA**

**Dopřejte svému domovu
prvotřídní kvalitu a eleganci.**

15% sleva na exkluzivní schodišťové výtahy Solus a Sofia s luxusním koženým čalouněním.

Bezpečnost pro vás, klid pro vaše blízké. Schodišťový výtah představuje mnohem víc než jen chůzi po schodech nahoru a dolů.

Každý schodišťový výtah vyrábíme do detailu s ohledem na jediné: **vaši spokojenost.**

- ✓ Vynikající kvalita výrobků
- ✓ Zákaznická podpora 24h/7
- ✓ 156 let výrobce

Bezplatné číslo

800 196 196

www.stannah.cz

Sleva platí do 30/6/2023, nebo do vyprodání skladových zásob. Vztahuje se na modely Sofia a Solus s koženým čalouněním. Nelze ji uplatnit zpětně ani kombinovat s jinými slevami a speciálními nabídkami.