

Zakázka

Už jsme si několikrát povídali o tom, co má správná zakázka obsahovat. Jako by to bylo pořád málo. Jinak by se nemohlo stát, s čím včera přišel kamarád, co má vedle autoservis: že mu zákazník vyhrožuje soudem, že se mu nic takového ještě nestalo a že to nemá zapotřebí a tak všelijak. Co se vlastně stalo?

Do servisu přijel zákazník se starým bavorákem. Vůz jinak vypadal dobře, jen měl nabouraný pravý přední blatník. Prý si při vyjíždění z parkoviště nevšiml kandelábru a auto o něj opřel. Zelená barva na poškozeném blatníku tomu celkem nasvědčovala. A že si přinesl jiný a aby mu jej tedy vyměnili a přestříkli. Tak se také sepsala zakázka, uvedla cena a termín opravy. Zdálo se, že je všechno v pořádku. Když byl vůz hotov, zákazník přijel, zaplatil a automobil si odvezl. Pak byl chvíli klid.

Po měsíci se najednou v servisu objevil a rozčileně vytýkal vedoucímu, že opravu provedli špatně, že mezitím bavoráka prodal a že ho teď honí kupec a chce slevu. Prý kupujícího na výměnu blatníku neupozornil, protože předpokládal, že opravná provedla práce bezchybně. Kupující ale tvrdí, že blatník na podběhu vůbec nedrží, že se bude muset vyměnit i podběh a bůhvíco ještě a že chce vrátit aspoň dvacet tisíc – to ale dělá čtvrtinu ceny celého auta. Takže buď ať opravná udělá práci pořádně nebo mu těch dvacet tisíc dá! Takže kamarád přišel, co s tím...

Nemusíme být ani automechaniky, abychom věděli, že vyměnit blatník nebo jiný díl karoserie za nový není na starém autě úplně jednoduché. I když auto vypadá zachovalé, ponese už jeho karoserie větší či menší známky koroze. A na zkorodovaný plech se jiný díl připevní špatně: plamen takový plech spálí, spoj nedrží ani když se přiřroubuje a tak sotva bude oprava bezvadná. Nakonec to mechanik přiznal: tam kde byl podběh prorezlý, vyspravil jej a blatník v těch místech prostě přinýtoval. Dušoval se, že s tím víc nešlo a že to tak drželo. Ani to nebylo vidět.

Zřejmě by to bylo nakonec prošlo. Jenomže manželka kupce krátce po koupi auto také nabourala a v rámci téhle poslední havárie se v plné kráse objevil skutečný stav karoserie starého auta. A na to, nejen na ten opravovaný přední blatník, chtěl kupující slevu.

Tentokrát nás nemusí zajímat, zda na takovou slevu měl kupující nárok a jak to bylo s jeho kupní smlouvou a upozorněním prodávajícího na vady prodávajícího vozidla. Nás se týká vlastně jen § 653 občanského zákoníku: 1/ Zhotovitel odpovídá za vady, které má provedená oprava nebo úprava při převzetí věci objednatel, jakož i za vady, které se vyskytnou po převzetí věci v záruční době.

2/ Zhotovitel odpovídá také za vady, jejichž příčinou je vadnost věci, která má být opravena nebo upravena, či nevhodnost pokynů objednatel, jestliže ho na vadnost věci či nevhodnost pokynů neupozornil."

A jsme u jádra té věci: autoopravář byl povinen zákazníka upozornit na to, že nový blatník na vetšy a prorezivělý podběh nemá smysl montovat. Pokud by byl zákazník na tom trval, mělo to být v zakázce poznamenáno a od zákazníka podepsáno. Že prostě přes upozornění takový způsob opravy chce. A bylo na opravě, zda to tedy tak udělá, nebo zakázku odmítne. Mechanik, co opravu prováděl, sice tvrdil, že to tomu zákazníkovi říkal, jenomže ten to popíral a znáte to: tvrzení proti tvrzení a kdo má nakonec pravdu? Soud bude rozhodovat jen podle toho, co se opravdu prokáže. A upozornění černé na bílém by ovšem mělo cenu zlata. Nebo aspoň těch dvaceti tisíc.

Náš příběh se mohl přirozeně odehrát jinak: zákazník bude chtít vyměnit jen brzdové destičky přesto, že by to chtělo vyměnit i brzdové kotouče. To je už ovšem drahá oprava. Na polovičitý způsob opravy ale musí zákazníka upozornit, to tím spíš, že jde o bezpečnost provozu vozidla. A zase: pokud bude zákazník trvat jen na výměně destiček, dá si to opravná podepsat, i když je jasné, že destičky brzy odejdou. Bude-li ohrožena bezpečnost provozu automobilu, takovou opravu odmítne. Totéž se stane, když si třeba zákazník přinese náhradní díl,



kteří nebude originální, ale jen podobný, případně z jiného typu auto. Víme, že leccos jde zaměnit, něco zase nikdy. Je přece znám případ, kdy došlo v autoopravně k výměně svislého čepu za nový, ale z jiného typu vozidla. I když zdánlivě vyhovoval, došlo v provozu k jeho vytržení, následně havárii a usmrcení řidiče. Odpovědnost za tragický následek se hledala celkem snadno. V trestním řízení byl odsouzen automechanik, který nesprávnou opravu provedl. Marně se hájil tím, že nevhodný čep si zákazník přinesl sám a požadoval namontovat.

Při sepsu zakázky, tedy objednávky opravy, je třeba odhadnout, jak bude oprava probíhat. Při demontáži se mohou objevit problémy a ty je třeba se zákazníkem projednat. Když si nedá říct jak to má být správně, je třeba určovat: další způsob a průběh opravy si dát od něj požeňnat. Ne ovšem jen tak ústně, ale dát si podepsat co je třeba, včetně případného zvýšení ceny opravy nebo prodloužení termínu. Objednané díly, o nichž původně nebyla řeč, mohou opravu protáhnout oproti původní představě podchycené při převzetí vozidla do zakázky. A to všechno může znamenat pozdější problémy, nároky na slevu nebo dokonce soud.

Co tedy poradit našemu příteli z autoopravny odvedle? Jestliže zákazník nebyl upozorněn na nevhodnost jeho pokynů (§ 653/2 občanského zákoníku), odpovídá opravná za vady opravy. V takovém případě má zákazník právo na bezplatné odstranění vady. Vyskytne-li se ta znovu, nebo není-li vada odstraněna v dohodnuté lhůtě, nebo dokonce když nejde odstranit vůbec, má objednatel právo na zrušení smlouvy. Nebo na přiměřené snížení ceny opravy nebo úpravy věci (§ 655/1 obč. zák.). Rada byla tedy jednoduchá: se zákazníkem se smírně dohodnout dřív, než celý spor bude stát velké peníze, zvlášť když výsledek nejde úplně předvídat. Bude záležet na tom, co kdo prokáže. Podpis zákazníka na písemném upozornění o nevhodnosti jeho pokynů by byl terno. Jenomže obojí chybí... Ať se nám to líbí nebo ne, je třeba být opatrný. Všechno, co má být v zakázce, tam být musí. Navíc i to, co opravu komplikuje, protáhne nebo prodrazí. A když zákazník něco chce, co nejde nebo není správné, rychle přestane platit, že náš zákazník – náš pán. Mohlo by se to nakonec zvrtnout na to, že se ze zákazníka stane žalobce a z opravny žalovaný.

A to stojí vždycky peníze, nervy, prostoje a komplikace. To už by opravdu musela být světoborná zakázka, aby stála i za to.