

Reklamace

Komplexní řešení sociální exkluze osob z vyloučených lokalit, zejména předdůchodového věku z důvodu předlužení, včetně nástrojů prevence, aneb „Cesta z českých dluhů a hájů“.



EVROPSKÁ UNIE
Evropské strukturální a investiční fondy
Operační program Výzkum, vývoj a vzdělávání



LEXIKONA

ODPOVĚDNOST PRODEJCE

Obecně platí, že prodávající odpovídá kupujícímu, že věc při převzetí nemá vady. Zejména prodávající odpovídá kupujícímu, že v době, kdy kupující věc převzal:

- ▶ má věc vlastnosti, které si strany ujednaly a chybí-li ujednání, takové vlastnosti, které prodávající nebo výrobce popsal nebo které kupující očekával, s ohledem na povahu zboží a na základě reklamy jimi prováděné
- ▶ se věc hodí k účelu, který pro její použití prodávající uvádí, nebo ke kterému se věc tohoto druhu obvykle používá
- ▶ věc odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy
- ▶ je věc v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti
- ▶ věc vyhovuje požadavkům právních předpisů.

Práva z vad zboží koupeného od 1. 1. 2014 se řídí zákonem č. 89/2012 Sb. (stávajícím občanským zákoníkem), přičemž způsob vyřízení reklamace (lhůty, potvrzení apod.) upravuje zákon č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele.

REKLAMACE ZBOŽÍ

Objeví-li se na zakoupeném zboží vada, má právo jej spotřebitel reklamovat bez ohledu na to, zda zboží bylo zakoupeno na dálku, mimo obvyklé prodejní prostory anebo v běžné prodejně. Reklamovat zboží z důvodu vady lze tedy bez ohledu na způsob koupě zboží. Nesplňuje-li zboží výše uvedené charakteristiky, lze ho považovat za vadné. Projeví-li se vada v průběhu šesti měsíců od převzetí zboží, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. Pokud by prodejce s tímto tvrzením nesouhlasil, musí prokázat opak (tj. např. že vadu způsobil sám kupující neodborným zacházením s věcí). Důkazní břemeno ve sporu nese tedy v těchto prvních šesti měsících prodávající (podnikatel). Po uplynutí šesti měsíců naopak přechází důkazní břemeno na spotřebitele, který v případném sporu musí prokázat prodejci (např. znaleckým posudkem), že za vadu odpovídá.



LHŮTY PRO REKLAMACI

Kupující je oprávněn reklamovat zboží v těchto lhůtách:

- ▶ 24 měsíců – u vad, které se vyskytnou u nového spotřebního zboží
- ▶ při prodeji použitého zboží se lze dohodnout na zkrácení lhůty 24 měsíců, a to až na 12 měsíců
- ▶ 5 let – v případě skrytých vad staveb spojených se zemí pevným základem.

Uvedené lhůty pro reklamaci zboží nemohou být zkráceny, a to ani dohodou. Vadu je třeba prodejci oznámit ihned poté, co byla zjištěna. Zákonnou lhůtu pro uplatnění práv z vad zboží však nelze zaměňovat s životností zboží, za vadu zboží se nepovažuje jeho běžné opotřebení.

- ▶ **Rychle se kazící zboží** - namísto uvedené lhůty může být u některého zboží (např. potraviny, krmiva, kosmetika) v souladu se zvláštními právními předpisy uvedena (např. na obalu zboží) doba nejkratší trvanlivosti, anebo u zboží, které se rychle kazí, doba, po kterou lze věc použít (např. datum spotřeby na víčku jogurtu).
- ▶ **Prodej použitého zboží** - u věci, která byla prodána již jako použitá, nelze reklamovat vady odpovídající míře používání nebo opotřebení, kterou věc měla při převzetí kupujícím.
- ▶ **Prodej vadného zboží** - u věcí, které jsou prodávány za nižší cenu, protože (ač nové) již při prodeji mají vadu, nelze reklamovat ty vady, pro něž byla kupní cena snížena. Prodávající je povinen u takovéto věci kupujícího upozornit, že věc má vadu a o jakou vadu se jedná, není-li to zřejmé již z povahy prodeje. Ostatní vady reklamovat lze.

PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

Obecně platí, že dojde-li mezi spotřebitelem a prodejcem ke sporu, orgánem, který je v případném sporu oprávněn o právech stran rozhodnout, je soud. Zjednodušeně lze shrnout, že vyskytne-li se ve stanovené lhůtě na zboží vada, za niž prodejce odpovídá, může spotřebitel požadovat některé z těchto práv:

- ▶ **Oprava zboží** - dá-li se vada jednoduše odstranit, má zákazník právo na opravu zboží
- ▶ **Výměna zboží** - je možná tehdy, pokud to vzhledem k povaze vady není neúměrné, např. pokud by spotřebitel požadoval výměnu zboží v případě, kdy lze vadu odstranit bez zbytečného odkladu. Týká-li se vada pouze součásti věci, může spotřebitel požadovat jen výměnu této součásti.
- ▶ **Sleva z ceny zboží** - může být uplatněna v případě, že prodávající nemůže dodat novou věc bez vad, vyměnit její součást nebo věc opravit, nebo neodstoupí-li spotřebitel od smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nové věci bez vad, nebo u věcí prodáváných již vadných nebo u věcí prodáváných již použitých.
- ▶ **Odstoupení od smlouvy (vrácení kupní ceny)** - pokud by nebylo možné vadu zboží odstranit opravou či výměnou, může spotřebitel od smlouvy odstoupit a požadovat vrácení kupní ceny.

POSTUP PŘI REKLAMACI

Kde reklamovat - s výjimkou případů, kdy je k provedení opravy určena jiná osoba (autorizovaný servis), **je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně**, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník, pověřený vyřizovat reklamace.

Jak reklamovat - spotřebitel musí prodejci zboží předložit, sdělit mu, jakou vadu zboží má nebo jak se vada projevuje a v případě, že v daném případě zákon dává spotřebiteli na výběr z vícera práv (např. oprava nebo výměna zboží), také určit, jakým způsobem požaduje reklamaci vyřídit. Provedenou volbu nemůže kupující změnit bez souhlasu prodávajícího.

Co je nutno předložit - kupující může doložit koupi zboží (tj. že dané zboží zakoupil u uvedeného obchodníka a kdy ke koupi došlo) jakýmkoli prokazatelným způsobem (např. paragonem, záručním listem, dokladem o zaplacení internetové objednávky apod.).

Povinnost prodejce při reklamaci - prodávající (popř. záruční servis) jsou povinni při převzetí zboží do reklamačního řízení spotřebiteli vydat písemné potvrzení, které musí obsahovat:

- kdy spotřebitel reklamaci uplatnil
- co je obsahem reklamace
- jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje

Po skončení reklamačního řízení pak vzniká povinnost vydat spotřebiteli potvrzení, které musí obsahovat:

- datum a způsob vyřízení reklamace
- potvrzení o případném provedení opravy a době jejího trvání
- byla-li reklamace vyhodnocena jako neoprávněná, má zákazník nárok na vydání písemného odůvodnění zamítnutí reklamace, které zákazník může použít jako podklad pro případný soudní spor, nesouhlasí-li se způsobem vyřízení reklamace



LHŮTY PRO VYŘÍZENÍ REKLAMACE

Prodávající nebo jím pověřený pracovník je povinen rozhodnout o reklamaci **ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů**. Do této lhůty se nezapočítává doba, která je s ohledem na druh výrobku či služby přiměřená pro odborné 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 výslovně nedohodne na delší lhůtě. Je-li reklamace oprávněná, má zákazník také **nárok na náhradu nákladů účelně vynaložených** při jejím uplatnění, pokud je uplatní nejpozději do jednoho měsíce (poštovné, přepravné atd.). Vedle práv z vad zboží lze uplatňovat také škodu, která vznikla vadou výrobku (vyhoření vadou kabelu atd.). Dojde-li k porušení uvedených povinností, lze se obrátit s podnětem k prošetření na **Českou obchodní inspekci**.

TRIKY OBCHODNÍKŮ PŘI REKLAMACI

Bez účtenky nelze reklamovat – i když ztratíte účtenku, neznamená to, že vadné zboží nemůžete reklamovat. Je však třeba, abyste svůj nákup u prodejce patřičně prokázali. Ideální je v případě platby kartou výpis z účtu, v němž bude konkrétní položka uvedena. Že jste skutečně u daného obchodníka nakoupili, může dosvědčit i jiná osoba, nebo se můžete zaručit svým čestným prohlášením. Zde však záleží převážně na vstřícnosti prodávajícího a tento vám může vždy vaše argumenty zpochybnit. Proto doporučujeme vždy si účtenku řádně uschovat.

Zlevněný výrobek nelze reklamovat - tento argument je opodstatněný pouze v případě, že spotřebitel reklamuje vadu, pro kterou byla poskytnuta sleva. To by mělo být jasně a konkrétně vyznačeno na prodejním dokladu. Vyskytne-li se však vada na jiném komponentu, pak je možné reklamaci uplatnit.

Na zboží ve výprodeji je kratší doba záruky - výprodeje či slevové akce nejsou zákonným důvodem pro zkrácení délky záruční doby. Na této skutečnosti nemůže nic změnit jakékoliv prohlášení prodávajícího, ani pokud je poskytnuto písemně nebo uvedeno ve smlouvě.

Reklamacie pouze u prodejce či v servisu – uplatňovat nároky z vad výrobků můžete v jakékoliv provozovně obchodníka nebo smluvního autorizovaného servisu, ne jen tam, kde jste si výrobek zakoupili. Musí se však jednat o provozovnu, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodávaného zboží nebo poskytovaných služeb.

Zboží lze reklamovat pouze v originálním obalu – k reklamaci zboží nepotřebujete originální obal. Obal není součástí zboží a občanský zákoník nestanoví pro reklamaci žádné podmínky, a proto není prodejce oprávněný žádným způsobem reklamaci podmiňovat.

Poplatek za reklamaci - žádný poplatek za vyřízení nebo posouzení reklamacie (například za poštovné nebo servisního technika) si prodejce účtovat nemůže, ani v případě, že reklamaci zamítne. Pokud se na zboží vyskytne v záruční době vada, musí ji zdarma odborně posoudit. Naopak, jestli vzniknou nějaké výdaje kvůli reklamaci vadného zboží vám, například za poštovné nebo dopravu, můžete žádat jejich proplacení. Bude ale nutné je doložit a musejí být přiměřené a účelně vynaložené.

NEDŮVODNÁ NEBO ZAMÍTNUTÁ REKLAMACE

Pokud vám prodávající vaši reklamaci neuzná, pokuste se ho ještě jednou písemně informovat, proč se zamítnutím nesouhlasíte a že byste se rádi na úspěšném vyřízení reklamace dohodli, jinak budete muset využít k uplatnění svých nároků právních prostředků. Když se prodejce v přiměřené lhůtě nevyjádří, nechte výrobek přezkoumat soudním znalcem. Pokud vám oprávněnost reklamace potvrdí, uvědomte znovu obchodníka a pokud i tehdy vaši reklamaci odmítne, budete se muset bránit prostřednictvím žaloby. Náklady na vypracování znaleckého posudku hradíte sice vy, ale v případě, že spor vyhrajete, je prodávající povinen vám náklady uhradit. Na ochranu svých práv můžete kontaktovat Českou obchodní inspekci (ČOI) nebo různé organizace na ochranu spotřebitele.



Dluhová poradna Lexikona vznikla díky podpoře Evropského sociálního fondu, Operačního programu Zaměstnanost a MPSV. Odborní pracovníci poradny se věnují zejména těmto činnostem: dluhové poradenství, preventivní programy, přednášky, bulletiny, sociální experimenty, doprovázení klientů, jednání v zastoupení, právní poradenství, psychologická podpora, mediace, peer programy.

Lexikona, z.s. je na seznamu akreditovaných osob Ministerstva spravedlnosti pro poskytování bezplatných služeb v oblasti oddlužení.

LEXIKONA

Hlavní náměstí 46/14
794 01 Krnov
tel.: +420 603 884 892
e-mail: dluhovaporadna@lexikona.cz
www.lexikona.cz/dluhovaporadna

Provozní doba:

Pondělí:	8:00 – 12:00
Úterý:	13:00 – 16:00
Čtvrtek:	13:00 – 16:00
Pátek:	pro pozvané klienty