

PĚT RAD ZDARMA aneb Jak správně postupovat při reklamaci

NOVÝ SERIÁL DENÍKU PŘÁVNÍ PORADNA

Každý z nás čas od času řeší nějakou právní otázku, častokrát si však ani neuvedomujeme, že konkrétní záležitost v sobě skrývá mnohem více právních problémů a její řešení není tak jednoduché, jak se mohlo zpočátku zdát.

Tento příspěvek je určen především spotřebitelům, tedy osobám, které nejednají v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti. Prodávající, který zboží prodává jako podnikatel, ručí při uzavření kupní smlouvy se spotřebitelem, že je prodávána věc ve shodě se smlouvou. V případě, že věc při převzetí kupujícím je s kupní smlouvou v rozporu, má kupující právo na to, aby prodávající bezplatně a bez zbytečného odkladu věc uvedl do

stavu odpovídajícího kupní smlouvě. Standardní záruční doba činí u spotřebního zboží 24 měsíců. Práva z odpovědnosti za vady u věci, které se rychle kazí, musí být uplatněna nejdéle v den následující po koupi, jinak práva zaniknou. Na vaši žádost je vám prodávající povinen poskytnout záruku písemnou formou (záruční list).

Rada první

Nenechte se prodejcem odbyt tím, že vaši reklamaci uzná jako nedůvodnou nebo ji zamítne.

Pokud vám prodávající vaši reklamaci neuzná, pokuste se jej ještě písemně informovat, proč se zamítnutím nesehlasíte, a že byste se rádi na úspěšném vyřízení reklamace dohodli, jinak budete muset využít k uplatnění svých nároků právní prostředky. Když se prodejce v přiměřené lhůtě nevyjádří, a je-li to účelné, nechte si přezkoumat vadný výrobek soudním znalecm.

Pokud vám oprávněnost reklamace potvrdí, uvedomte znovu obchodníka, a pokud i tehdy vaši reklamaci odmítne, budete se muset bránit prostřednictvím žaloby. Náklady za vypracování znaleckého posudku hradíte sice vy, ale v případě, že spor vyhraje, vám je prodávající musí uhradit. K ochraně svých práv můžete kontaktovat i různé organizace na ochranu spotřebitelů.

Rada druhá

Reklamovat můžete i bez paragonu nebo záručního listu, za předpokladu, že nákup výrobku můžete prokázat jinak.

I když ztratíte účtenku, neznamená to, že už vadné zboží nemůžete reklamovat. Je však třeba, abyste svůj nákup u prodejce patřičně prokázali. Ideální je v případě platby kartou vypis z účtu, v němž bude konkrétní nákupní položka uvedena. Že jste skutečně u daného obchodníka nakoupili, může dosvědčit i jiná

osoba, popř. se za nákup můžete zaručit svým čestným prohlášením, zde však záleží převážně na vstřícnosti prodávajícího.

Rada třetí

Uplatňovat nároky z vad výrobků můžete v kterémkoliv provozovně obchodníka.

Pokud nemáte v záručním listě uveden konkrétní specializovaný servis určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě kupujícího blízkém, je prodávající povinen přijmout reklamaci v kterémkoliv provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání.

Rada čtvrtá

Nezapomeňte, že pro případnou reklamaci nemusíte zachovávat původní obal či krabici, v níž jste výrobek zakoupili.

K tomu, abyste předložili vadné zboží k reklamaci, nepotřebujete ani jeho obal, krabici nebo originální visačku od oblečení. Obal není součástí zboží a občanský zákoník či související předpisy nestanoví pro reklamaci žádné podmínky, a proto ani prodejce není oprávněn přijetí výrobku k reklamaci žádným způsobem podmiňovat. Právo na reklamaci máte za každých okolností, kdy se na zakoupeném výrobku projeví vada.

Rada pátá

Jestliže výrobek reklamujete pro větší počet vad nebo stejnou vadu reklamujete již více než dvakrát, můžete požadovat výměnu věci nebo od smlouvy odstoupit.

Jakmile už jdete zboží reklamovat potřetí, případně budete výrobek reklamovat pro tři různé vady, rozhodněte se, zda budete požadovat výměnu výrobku za nový nebo budete chtít odstoupit od smlouvy a požadovat vrácení

peněz. Pozor, právo na vrácení peněz při třetí oprávněné reklamaci máte i tehdy, pokud vám v rámci předchozích reklamací byl výrobek vyměněn vždy za nový.

V tomto článku jsme čerpali z níže uvedených právních předpisů:

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník
Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník

Rubrika 5 rad zdarma je společným projektem Deníku a internetové právní poradny Právní linka - www.pravnilinka.cz.

Nepřehlédněte

Deník každou středu zveřejňuje právní poradnu, ve které se dozvíte, jak postupovat v konkrétních situacích a čeho se naopak vyvarovat. V tištěném Deníku přineseme zkrácenou verzi, další pak naleznete tentýž den odpovídajícím způsobem na www.msdenik.cz.

NEPŘEHLÉDNĚTE:

Příští téma: Reklamacie a vrácení zboží při nákupu přes internet.