

Reklamacce zboží

Zboží zakoupené po 31. prosinci 2013 musí spotřebitel v případě závady, která se vyskytne během záruční lhůty, reklamovat již podle nového občanského zákoníku. Víte však kde reklamovat, jak při tom postupovat, co má být uvedeno v písemném potvrzení reklamace a na co máte nárok? Všechny tyto informace jsme pro vás velmi stručně shrnuli.

Kde reklamovat

Samotné uplatnění reklamace vedle nového občanského zákoníku řeší podrobněji ještě zákon o ochraně spotřebitele. Spotřebitel zboží reklamuje u prodávajícího, u kterého byla věc koupena, případně v provozovně, kde to dovoluje povaha prodáváného sortimentu nebo v sídle obchodníka či obvyklém místě jeho podnikání. Pokud to má kupující blíže do záručního servisu, který je uvedený v potvrzení či záručním listu, pak se může obrátit i tam. Servis musí provést opravu ve stejné lhůtě, jako by to podle zákona musel udělat prodejce.

Potvrzení a lhůty

Při uplatnění práva ze záruky musí spotřebiteli prodejce (nebo servis) vystavit potvrzení, kde uvede datum přijetí reklamace, její obsah a především požadovaný způsob vyřízení ze strany spotřebitele. Je rozšířeným omylem, že na rozhodnutí o reklamaci má obchodník třicet dní. Zákon říká, že o reklamaci musí prodejce rozhodnout ihned, nejpozději pak do 3 dnů od jejího uplatnění. Odstranit vadu pak musí bez zbytečného odkladu, ale nejdéle do třiceti dnů. Pokud to v této lhůtě nestihne, jde o podstatné porušení smlouvy a zákazník může od smlouvy odstoupit a požadovat peníze zpět.

Vyřízení reklamace

Vyřízení reklamace znamená, že o jejím vyřízení obchodník spotřebitele informuje. Pokud to neudělá, je to, jako kdyby ji nevyřídil. Obchodník se však se spotřebitelem může na způsobu informování o reklamaci domluvit i jinak (například že si zákazník v dohodnutém termínu zatelefonuje), a pak platí tato dohoda.

Případ z poradny (pokud bude prostor, např. formou rámečku)

Manželka si koupila kalhoty v „akci“, ale doma zjistila, že jsou vadné. Prodávající jí sice nabízí výměnu zboží, ale současně požaduje doplacení ceny s tím, že již nejsou v akci. Musíme rozdíl ceny doplatit? Martin V.

Rozhodně ne. Trvejte na sepsání reklamačního protokolu a výměně za bezvadný kus. V rámci reklamace musí dojít k bezplatné výměně bez ohledu na to, zda současná cena daného typu zboží je vyšší či nižší než zaplacená kupní cena. Mohli by od vás žádat doplacení rozdílu ceny jedině tehdy, kdyby manželka koupila kalhoty s vědomím, že sleva byla poskytnuta právě z důvodu této vady a prodávající by přistoupil na dohodu ohledně vámi dodatečně žádané výměny za zboží bezvadné.