

Jak správně reklamovat či vrátit zboží

Nefunkční, právě rozbalený telefon, rozbitá pračka v záruční době, oblečení, které nepasuje. To všechno jsou problémy, které nás mohou postihnout nejen v období Vánoc, ale také kdykoliv během roku. Jak se vyznat mezi reklamací a vrácením zboží? A jaká jsou práva a povinnosti zákazníka?

Reklamace nebo vrácení zboží

Na začátek je třeba rozlišit mezi těmito dvěma pojmy. Reklamací se rozumí uplatnění odpovědnosti za vady plnění. Laicky řečeno, žádáte prodejce, aby přijal odpovědnost za vady produktu a nějakým způsobem je napravil, ať už materiálně, či finančně. Oproti tomu vrácení zboží je odstoupení od kupní smlouvy, tedy zrušení již uzavřené smlouvy mezi kupujícím a prodejcem.

Základní pravidla reklamace

Pokud chcete reklamovat produkt, je třeba nejdříve zjistit, zda je to vůbec možné. Reklamaci nelze požadovat:

- na vadu, pro kterou byl výrobek zlevněn či na kterou byl kupující upozorněn;
- na vadu, která byla způsobena obvyklým užíváním či přímo kupujícím;
- vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti).

Zákonem daná lhůta pro nové spotřební zboží je **24 měsíců**, pro použité zboží může být zkrácena na **12 měsíců**. O zákonné odpovědnosti za jakost při převzetí není pochyb v prvních šesti měsících, kdy zákon pracuje s domněnkou vadnosti zboží při převzetí, pokud se vada v uvedeném období projeví, proto je v takovém případě jednodušší zboží reklamovat.

Často rozšířeným mýtem je, že k uplatnění reklamace je potřeba **záruční list či originální účtenka**. Ve skutečnosti je však povinností zákazníka pouze doložit, že k nákupu daného zboží došlo v konkrétní den u konkrétního prodejce. K tomu vystačí i výpis z bankovního účtu, fotografie účtenky, případně svědecká výpověď. Někteří prodejci se snaží argumentovat tím, že zboží nemá **původní obal** a všechno původní příslušenství. Při žádosti o reklamaci ale ve skutečnosti nic takového potřeba není. Zboží máte právo reklamovat v kterékoliv provozovně, ve které je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodáváného zboží nebo poskytovaných služeb. Existují nicméně výjimky, které vám ale musí prodejce předem písemně specifikovat. O reklamaci by měl prodávající rozhodnout nejpozději do tří pracovních dnů. *„Před uplatněním práva z vadného plnění, především u dražších věcí, není na škodu si věc a její stav nafotit, popř. jinak zdokumentovat. To pro případ, kdyby např. u prodejce v rámci reklamačního řízení došlo k dalšímu poškození reklamované věci a on toto poškození nechtěl uznat,“* doporučuje Tomáš Smolík z D.A.S. pojišťovny právní ochrany.

Na zpracování reklamace má prodejce **30 dnů**, v opačném případě má spotřebitel nárok na odstoupení od smlouvy. Odstoupit od smlouvy také může, pokud vadu nelze odstranit, případně se výrobek již nevyrábí. Stejně tak pokud se stejná odstranitelná vada vyskytne minimálně třikrát nebo se na věci vyskytne více vad současně. V těchto případech, kdy lze odstoupit od smlouvy, může zvolit dále mezi dodáním nové věci, výměnou vadné součásti, případně požádáním o přiměřenou slevu z kupní ceny.

Co když prodejce reklamaci neuzná?

„Pokud nejste spokojeni s tím, jak byla vaše reklamace vyřízena, můžete si nechat zpracovat znalecký posudek. V případě, že následně prodejce reklamaci uzná, patří náklady na vystavení posudku mezi náklady spojené s uplatněním reklamace, které můžete požadovat po prodejci,“ doporučuje Tomáš Smolík. V případě, že prodávající zareaguje negativně, je dalším krokem soudní řízení. Je vhodné ale tento krok předem zkonzultovat s právníkem, a zjistit, jestli se tento krok vyplatí. „Mimo výše uvedeného máte také např. možnost obrátit se s žádostí o pomoc na Českou obchodní inspekci, popř. na jiný příslušný úřad,“ dodává Smolík.

Specifika vrácení zboží

Nejprve je nutno uvést, že na kamenné prodejny se ze zákona nevztahuje právo bezdůvodně zboží vrátit. Některé obchody dobrovolně tento benefit zavádějí, ale je potřeba brát v potaz, že každá kamenná prodejna si může utvářet vlastní pravidla. Oproti tomu v online světě, respektive v případě smluv uzavíraných distančním způsobem a mimo obchodní prostory, ta možnost ze zákona existuje. Nicméně jsou výjimky, u nichž vrácení zboží není možné. Patří mezi ně zboží upravené podle přání, zboží podléhající rychlé zkáze (potraviny atp.) a dále zboží, které bylo vyňato z obalu a není možné jej z hygienických důvodů vrátit (rozbalené hygienické potřeby). Dále také nelze vrátit rozbalená CD či DVD, noviny nebo časopisy. Nicméně pokud je možné zboží vrátit, pak tak lze učinit do 14 dnů, bez udání důvodu, a platí to i pro vrácení nákladů na dodání zboží. .

Pozor na zahraniční e-shopy, bazary a aukční portály

V případě nákupu na internetu se nedoporučuje platit předem u neznámých a neověřených e-shopů. Než nakoupíte, zjistěte si proto informace o samotném webu - zejména kdo za prodejem stojí. „Stránky v českém jazyce v žádné případě negarantují, že prodejce je z České republiky,“ upozorňuje Tomáš Smolík. Unijní pravidla podléhají společné regulaci, např. platí 14denní lhůta pro odstoupení od smlouvy bez uvedení důvodu, záruční lhůty, a obvykle také 30denní lhůta pro vyřízení reklamace. Nicméně mimo EU už se pomoci dovoláte obtížně, nemluvě o případné jazykové bariéře. Stejně pozorně si přečtěte podmínky v případě nákupu přes bazary či aukční portály. Často v těchto případech fakticky nemáte právo odstoupit od smlouvy bez udání důvodu a nemáte garantovanou ani záruku (nejde o standardní nákup přes e-shop, ale fakticky kupujete od jiného nepodnikatele).

Férový e-shop jasně uvádí:

- veškeré zákonné údaje (obchodní jméno, IČ, DIČ, bankovní spojení, telefon, adresu fyzickou i elektronickou, odpovědné osoby, pracovní dobu), které jsou ověřitelné (obchodní rejstřík, telefonní seznam),
- "fyzické" adresy (jen P.O.Box je nedostatečný!), mobilní spojení i pevné telefonní linky do poboček, kde lze zboží i osobně převzít,
- kladné reference na internetových diskuzích na nezávislých serverech,
- bezpečný nákup - komunikaci se zákazníkem vede přes SSL kanál a při placení kartou používá platební brány nebo 3D Secure.

Další články:

- [Digitální důkazy z webu v soudním řízení: jak doložit, co bylo online zveřejněno?](#)
- [V lednu přišel šok. Ze seznamu zmizely tisíce soudních překladatelů](#)
- [Koupě nemovitosti v Rakousku: vedlejší náklady v praxi](#)
- [Legal Innovation Day 2026: Praktické využití umělé inteligence v právní praxi](#)
- [Prémiový rezidenční komplex Bakers Court přináší na realitní trh komfortní bydlení s 5* službami](#)
- [Festival jako prestižní teambuilding](#)
- [Spojení Generali České a Právní ochrany D.A.S. přináší první výhodu: navýšení pojistného limitu na 5 milionů](#)
- [Kultura jako prestižní benefit: Proč by právní firmy měly sázet na „inteligentní zážitky“? Rozhovor s JUDr. Martinou Jankovskou](#)
- [Wolters Kluwer uvádí na český trh AI právní pracovní prostor Libra s integrovaným obsahem ASPI](#)
- [Jak ušetřit na energiích, aniž byste porušili zákon](#)
- [SLUTO DAŇOVÁ & ÚČETNÍ firma roku 2025: Kdo se letos zařadil mezi špičky oboru?](#)