

Jaká máme práva při reklamaci?

Každodenně nás reklamy přesvědčují, že prací prášky perou letos ještě běleji než loni, že nové výrobky jsou tuto sezónu opět vylepšené, kvalitnější, odolnější a zkrátka ty nejlepší. Pod dojmem těchto reklam bychom mohli snadno nabýt dojmu, že námi zakoupený výrobek je ideální, že se u něj nevyskytnou žádné vady a že s ním nebudeme mít žádné potíže. Bohužel opak je pravdou. Mnozí z nás prožili trpké rozčarování nad poruchou „bezporuchového“ přístroje.

Každodenně nás reklamy přesvědčují, že prací prášky perou letos ještě běleji než loni, že nové výrobky jsou tuto sezónu opět vylepšené, kvalitnější, odolnější a zkrátka ty nejlepší. Pod dojmem těchto reklam bychom mohli snadno nabýt dojmu, že námi zakoupený výrobek je ideální, že se u něj nevyskytnou žádné vady a že s ním nebudeme mít žádné potíže. Bohužel opak je pravdou. Mnozí z nás prožili trpké rozčarování nad poruchou „bezporuchového“ přístroje. A poté prodělali nemilé zkušenosti při pokusech o uplatnění reklamace. V dnešním článku seznámím čtenáře s jejich právy při reklamaci a poskytnu jim návod, jak postupovat v problémových případech.

Podmínky uplatnění odpovědnosti za vady prodané věci (tzv. reklamace) upravuje zákon č. [40/1964](#) Sb., občanský zákoník. O některých dalších okolnostech souvisejících s reklamováním pojednává zákon č. [634/1992](#) Sb., o ochraně spotřebitele. Prodávající a kupující (spotřebitel) mají v rámci odpovědnosti za vady výrobků a služeb následující práva a povinnosti:

Prodávající je povinen spotřebitele řádně informovat o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace (§13 zákona o ochraně spotřebitele). Informační povinnost může prodávající splnit ústním sdělením, nebo vyvěšením reklamačního řádu. Práva kupujícího se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, přičemž ten stanoví minimální standard práv při odpovědnosti za vady. Prodávající tato práva nemůže omezit, ale může je rozšířit. Rozšíření reklamačních práv může prodávajícímu posloužit jako prvek tzv. necenové konkurence.

Při prodeji nebo při poskytování služeb mimo ohlášenou provozovnu je prodávající povinen k informacím o rozsahu, podmínkách a způsobu uplatnění reklamace na žádost spotřebitele poskytnout zejména název nebo jméno a adresu prodávajícího, kde může spotřebitel i po ukončení takového prodeje nebo poskytování služeb uplatnit reklamaci.

Kupující musí reklamaci uplatnit u prodávajícího v záruční době. Záruční doba je v zákoně koncipována jako prekluzivní, a proto ani seriózní prodávající nemůže vyhovět reklamaci uplatněné po záruční době. Obecná záruční doba je 6 měsíců, u služby (např. opravy) 3 měsíce. Pro některé zboží stanoví občanský zákoník speciální záruční doby - např. jde-li o prodej potravinářského zboží, je záruční doba 8 dní, u prodeje krmiv 3 týdny a u prodeje zvířat 6 týdnů. Je-li na prodávané věci, jejím obalu nebo v návodu vyznačena lhůta k použití, neskončí záruční doba před uplynutím této lhůty. Prodejce se i v tomto případě musí držet zákonného minima, ale může poskytnout delší záruční lhůtu. Záruční doba neběží ode dne uplatnění reklamace do doby, kdy byl kupující povinen věc převzít. Záruční doba se tedy prodlužuje o dobu vyřizování reklamace.

Kupující by měl reklamaci zjištěné vady uplatnit bez zbytečného prodloužení poté, co se vada projevila.

Práva kupujícího se liší podle toho, zda je reklamovaná vada odstranitelná nebo neodstranitelná. Jde-li o vadu, kterou lze odstranit, má kupující právo, aby byla bezplatně, včas a řádně odstraněna. V případě, že nebyla věc použita, může kupující místo odstranění vady požadovat výměnu věci (případně její součásti). Prodávající může vždy namísto odstranění vady vyměnit vadnou věc za bezvadnou. Pokud se na výrobku vyskytne větší počet odstranitelných vad nebo se tatáž vada vyskytne opakovaně, má kupující stejná práva jako v případě vady neodstranitelné. Při vadě neodstranitelné má kupující právo buď na výměnu věci za bezvadnou nebo může od smlouvy odstoupit (= vrátit věc a požadovat vrácení peněz). V případě, že se na zakoupeném výrobku objeví neodstranitelná vada, může kupující požadovat výměnu „kus za kus“ nebo vrácení peněz. Kupující může požadovat také slevu, ta se poskytne v případě, kdy má věc vady, které nebrání, aby sloužila danému účelu. Při těchto slevách je nutné si uvědomit to, že vady, na které byla sleva poskytnuta, nelze již v budoucnu reklamovat.

Kupující se musí s reklamací obrátit na místo, kde vadnou věc koupil. S výjimkou případů, kdy je v záručním listě uveden jiný podnikatel určený k opravě, který je v místě prodávajícího nebo v místě pro kupujícího bližším. Zákon o ochraně spotřebitele stanoví v § 19 další požadavky. Prodávající je povinen přijmout reklamaci v kterékoli provozovně, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávajícího zboží nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. V provozovně musí být po celou provozní dobu přítomen pracovník pověřený vyřizovat reklamace. Prodávající nebo jím pověřený pracovník rozhodne o reklamaci ihned, ve složitých případech do tří pracovních dnů. O uplatnění reklamace je prodávající povinen vydat potvrzení.

Dalším důležitým právem kupujícího (spotřebitele) je skutečnost, že reklamace, včetně odstranění vady, musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne jejího uplatnění. Prodávající se může s kupujícím dohodnout i na delší dobu (§ 19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele). Po uplynutí 30 dnů má spotřebitel stejná práva, jako by se jednalo o vadu neodstranitelnou. To znamená, že má právo na výměnu věci nebo může odstoupit od smlouvy (viz. výše).

Dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele vykonává Česká obchodní inspekce (ČOI). Nepřijetí reklamace nebo její nevyřízení v zákonné lhůtě je Česká obchodní inspekce oprávněna sankcionovat. Do sporu mezi prodávajícím a kupujícím nemůže Česká obchodní inspekce nijak zasahovat, tyto spory je oprávněn řešit nezávislý soud.

Zákonná úprava zajišťuje spotřebiteli poměrně výhodné postavení v případech uplatňování reklamace. Bohužel i přesto se můžeme často setkat s neseriózními podnikateli, kteří odmítají naše reklamační nároky, kteří vyřizují reklamaci zdlouhavě a s patřičnou neochotou. Navrhnout správný postup v problémových případech není snadné. Prodávající a kupující většinou nejsou právníci, a proto reklamace probíhá neformálním způsobem. Na základě vlastních zkušeností mohu doporučit následující postup:

1. Začít přátelsky. Rozčilovat se hned na začátku většinou nepřináší větší úspěchy. Lepší je vše prodávajícímu vysvětlit a navrhnout mu řešení stávající situace.
2. Nevede-li neformální postup podle bodu jedna k úspěch, je třeba dát najevo, že známe svá práva. Odvolejte se na občanský zákoník a zákon o ochraně spotřebitele. Jednejte přímo s vedoucím pracovníkem.
3. V dalším kroku se můžeme uchýlit k podání stížnosti k České obchodní inspekci. Již výše jsme uvedli, že Česká obchodní inspekce vykonává dozor nad dodržováním povinností podle zákona o ochraně spotřebitele. Špatné vyřizování reklamace může inspekce sankcionovat, nemůže však rozhodnout o oprávněnosti vašeho reklamačního nároku. Postup inspekce a případné uplatnění sankcí může však předjímat rozhodnutí soudu ohledně reklamačního nároku.

4. Nedomůžete-li se svých práv předchozím postupem, nezbývá než podat žalobu k nezávislému soudu. Podání žaloby konzultujte s právníkem. Pouze soud je oprávněn závazně rozhodnout o vašem reklamačním nároku.

Abychom předešli problémům s reklamací je prozíravé nakupovat výrobky od prodejců, kteří nabízejí nadstandardní reklamační podmínky (tj. práva kupujícího oproti zákonné úpravě ještě rozšiřují) a s kterými máme ohledně vyřizování reklamace dobré zkušenosti. Hladký průběh reklamace souvisí nejen se seriózností konkrétního prodejce, ale také s celkovou kulturou podnikání v České republice.

© EPRAVO.CZ - Sběrka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- [Nová „tlačítková“ povinnost pro e-shopy](#)
- [Digital Omnibus: Revoluce v datech, nebo jen nová zátěž pro podnikatele?](#)
- [Darování pro případ smrti nemovité věci zapsané v katastru nemovitostí a určení výše odměny soudního komisaře](#)
- [Flotilová novela: Kdo a kdy musí nově získat licenci k distribuci pojištění?](#)
- [Nová pravidla pro ground handling v EU a jejich dopady na letecký sektor](#)
- [Právní due diligence nemovitostí: na co se v praxi skutečně zaměřit](#)
- [Hmotněprávní opatrovník obchodní korporace: mezi efektivní ochranou a zásahem do korporační autonomie](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 32.: Konkurenční doložka](#)
- [Skryté ujednání v realitní smlouvě - zbytečná hra na schovávanou](#)
- [Odpovědnost člena voleného orgánu dle § 159 OZ a vymezení škody způsobené právnické osobě](#)
- [Vnosy do společného jmění manželů a jejich valorizace v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu a Ústavního soudu](#)