3. 7. 2006

Vezměte, prosíme, na vědomí, že text článku odpovídá platné právní úpravě ke dni publikace.

Reklamace

Před několika měsíci jsem si koupil nové hodinky. Protože mi přestaly jít, byl jsem je reklamovat. V obchodě mi řekli, že mi hodinky opraví. Oprava již trvá více jak měsíc a hodinky i přes mé opakované urgence stále nejsou opraveny. Můžu nyní zrušit kupní smlouvu a chtít vrátit peníze, které jsem za hodinky zaplatil?

Dle §19 odst. 3 zákona o ochraně spotřebitele (zákon č. 634/1992 Sb.) musí prodávající (tedy obchodník, u něhož jste si hodinky kupoval) vyřídit reklamaci včetně opravy reklamované vady nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Zákon sice připouští, aby se prodávající se svým zákazníkem dohodnul na delší lhůtě k vyřízení reklamace, z dotazu však nic takového neplyne.

Důležité je to, že pokud prodávající uvedenou lhůtu překročí, považuje se vada za vadu neodstranitelnou (a to bez ohledu na skutečnost, zda je opravdu možné reklamovanou vadu opravou odstranit či nikoliv).

Je-li vada neodstranitelná a brání-li současně tomu, aby zakoupená věc mohla být řádně užívána jako věc bez vady, má kupující dle ustanovení § 622 odst. 2 občanského zákoníku (zákona č. 40/1964 Sb.) právo na výměnu věci za novou nebo má právo od smlouvy odstoupit (tedy smlouvu zrušit a žádat zpět plnou výši zaplacené kupní ceny).

V dotazovaném případě tedy prodávající neodstranil reklamovanou vadu včas, v důsledku čehož se vada považuje za neodstranitelnou. Tazatel má proto právo od kupní smlouvy odstoupit a požadovat vrácení plné výše kupní ceny. Z důvodu právní jistoty tazatele doporučuji provést odstoupení písemnou formou a mít doklad o jeho doručení prodávajícímu. V případě, že totiž prodávající odmítne odstoupení od kupní smlouvy akceptovat a peníze vrátit, bude nutné se vrácení kupní ceny domáhat soudní cestou.

O překročení zákonné 30 denní lhůty k vyřízení reklamace je také vhodné upozornit Českou obchodní inspekci jako státní orgán, který je ze zákona povinen na dodržování ustanovení o včasném vyřizování reklamací dohlížet.

© EPRAVO.CZ – Sbírka zákonů, judikatura, právo | www.epravo.cz

Další články:

- Lze sjednat kupní smlouvu s „utajenou“ kupní cenou?
- Novela stavebního zákona: přehled změn a dopadů do praxe po dokončení legislativního procesu
- Energetická náročnost budovy jako cenotvorný faktor
- Přechodná ustanovení novely stavebního zákona – co s vydaným závazným stanoviskem a JES?
- Koncentrace řízení v aktuální judikatuře Nejvyššího soudu
- Aktuální závěry ÚS a ESLP k právům biologického otce (První část – judikatura Ústavního soudu ČR)
- Podílové spoluvlastnictví manželů po rozsudku SDEU ve věci C-300/25 Duftošek
- Předkupní právo jako možná past
- Sleva z kupní ceny vadné nemovitosti podle aktuální judikatury Nejvyššího soudu
- Povinnosti transparentnosti podle AI Actu
- Když rodič nepředá dítě - náhradní péče a úhrada nákladů podle novely rodinného práva