

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 urgencye 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 neplatí.

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 (zákon 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:

- [Právo na přístup ke kamerovým záznamům: střet GDPR, informačního zákona a praxe veřejných institucí](#)
- [Postoupení pohledávky na výživné jako novinka právní úpravy účinné od 1. 1. 2026](#)
- [Jak zahájit provoz mezinárodní letecké linky do České republiky \(EU\): právní požadavky pro aerolinky ze třetích zemí](#)
- [Mimořádné vydržení a vývoj judikatury Nejvyššího soudu](#)
- [Preventivně-sankční funkce náhrady nemajetkové újmy za porušení osobnostních práv pohledem Ústavního soudu](#)
- [Odštěpný závod zahraniční společnosti optikou NIS2: Jak správně určit velikost podniku?](#)
- [Zápis ochranné známky bez komplikací. Klíčem k úspěchu je kvalitní předběžná rešerše](#)
- [Zneužití práva na přístup podle GDPR](#)
- [Byznys a paragrafy, díl 31. - létající pořizovatel ve světle nového stavebního zákona](#)
- [Právní povaha sítě elektronických komunikací - režim náhrady škody](#)
- [Náhrada ušlého nájemného při předčasném ukončení nájemní smlouvy na nebytové prostory](#)