

Pracovní list 1 Co je reklamace?

Když si koupíme nějakou cennější věc, kterou chceme používat delší dobu, vyplatí se uschovat doma **doklad o zaplacení** (účetku) i **záruční list**, který při koupi vystavil prodejce. Může se stát, že na výrobku vznikne vada, přestože s ním zacházíme šetrně. V takovém případě nám doklad o zaplacení či záruční list poslouží k prokázání toho, kdy, kde a od koho jsme věc koupili. Z důvodu případné reklamace proto vždy pečlivě uschováme účtenky alespoň po dobu tzv. záruční doby.

Na každý výrobek se vztahuje **záruční doba**, ve které prodejce odpovídá za vzniklé vady. Záruční lhůta slouží k ochraně spotřebitele, aby měl zaručeno, že výrobek, který si zakoupil, bude mít požadované vlastnosti, a tedy bude plnit účel, pro který byl zakoupen. Minimální záruční doba je stanovena zákonem (u spotřebního zboží je 24 měsíců, u potravin je 8 dní). Je-li na obalu výrobku stanovena doba doporučené spotřeby, pak záruční doba skončí uplynutím této doby doporučené spotřeby (např. u trvanlivého mléka). Prodávající však nesmí s kupujícím sjednat kratší záruční dobu než je doba zákonná (většinou 24 měsíců). Ta by byla neplatná. Výjimkou je pouze prodej věcí použitých, u kterých prodávající může po dohodě s kupujícím zkrátit záruční dobu až na 12 měsíců.

Záruční doba začíná běžet převzetím věci. Prodávající odpovídá za vady v době převzetí a v době záruční. Jestliže v průběhu záruční doby zjistíte na výrobku určitou vadu, musíte tuto vadu prodejci oznámit co nejdříve, nejpozději do konce záruční doby. Pokud vadu v této době neoznámíte, ztrácíte nároky vyplývající z **odpovědnosti prodávajícího za vady** (nejčastěji se jedná o náhradu škody). Pokud se v záruční době objeví vada, kterou prodejci včas oznámíte, máte různá práva podle toho, zda se jedná o vadu, kterou lze odstranit, či o vadu, kterou nelze odstranit.

Jde-li o **vadu odstranitelnou**, pak máte právo na odstranění vady bezplatnou, řádnou a včasnou opravou (tedy do 30 dnů). Pokud si s prodejcem nesmluvíte delší dobu opravy a oprava trvá déle než 30 dnů, vada se považuje za neodstranitelnou. Pokud to není vzhledem k povaze vady neúměrné, můžete požadovat výměnu věci. Jestliže oprava ani výměna není možná, můžete žádat slevu z ceny věci nebo můžete od smlouvy odstoupit (můžete požadovat své peníze zpět).

Jde-li o **vadu neodstranitelnou**, ale věc lze řádně užívat, můžete požadovat výměnu věci nebo slevu z ceny nebo můžete od smlouvy odstoupit. Jde-li o vadu neodstranitelnou a věc nelze řádně užívat, máte právo na výměnu věci nebo máte právo od smlouvy odstoupit. Stejná práva máte i v případě vad odstranitelných, pokud věc nemůžete řádně užívat z toho důvodu, že se vada vyskytuje opětovně i po opravě nebo protože věc má větší počet vad.

Prodejce (popř. výrobce) odpovídá i za škodu, která vznikne vadou věci (např. koupíte si vadnou plynovou bombu, nepoužijete ji, odjedete na výlet a v důsledku úniku plynu dojde u vás doma k výbuchu a k velké škodě na majetku). Mohou se prodávat i věci s vadou. Tyto vady však nesmí být takové, aby věc nemohla být užívána k určitému účelu. Takové věci se prodávají např. ke sběratelským účelům (starožitnosti). Lze prodávat vadnou novou věc nebo věc použitou, když je stanovena nižší cena nebo když prodejce upozorní kupujícího, že věc má vadu, není-li to zřejmé na první pohled (tzv. partiové zboží).

Jestliže s reklamací vůbec neuspějete a prodejce nereaguje na vaše výzvy, můžete se se svým nárokem **obrátit na soud**. Soud se bude vaší věcí zabývat, pokud prokážete, že jste vadu vzniklou v záruční době v této době prodejci oznámili a na soud se obrátili do tří let od oznámení vady. Nevyhovíte-li oběma podmínkám, můžete jen doufat, že prodejce splní váš nárok dobrovolně. Kupující má též nárok na úhradu nutných nákladů,

které mu vznikly v souvislosti s uplatněním reklamace (např. dovoz televize k prodejci - 100 km). Oznamil-li kupující tyto náklady prodejci včas (tzn. nejpozději do jednoho měsíce po uplynutí záruční doby), může se s tímto nárokem obrátit na soud do tří let od oznámení výrobci.

Pokud kupující a prodávající uzavřou kupní smlouvu na dálku (např. teleshopping), má kupující právo od smlouvy odstoupit do 14 dnů ode dne, kdy si věc převzal. Nemusí přitom uvádět žádné důvody.