

### **Pracovní list 3**

#### **Co je užitečné vědět o reklamaci zboží**

Reklamovat zboží má právo každý, kdo může uzavřít kupní smlouvu. Záleží vždy na konkrétní situaci a prodáváči, komu jaké zboží prodá - mělo by to být přiměřené rozumové vyspělosti odpovídající věku dané osoby. Např. desetileté dítě bude pravděpodobně způsobilé ke koupi jedné čokolády, ale u drahé sportovní obuvi by se o způsobilosti dalo diskutovat. Obecně však platí zásada, že když dotyčná osoba mohla zboží koupit, má také právo je reklamovat.

Pro úspěšnou reklamaci potřebujeme doklad o koupi předmětu, v krajním případě by mohlo postačit i věrohodné svědectví. Je-li ke kupovanému předmětu vystaven záruční list, je třeba jej přinést k reklamaci spolu s účtenkou. Na účtence musí být čitelné datum a místo zakoupení předmětu. Pokud kupujeme věc se slevou, měl by být důvod slevy též vyznačen na účtence, neboť záruční doba se nevztahuje pouze na tento důvod.

Kupující nemusí dokazovat, že věc užíval tak, jak měl. Pouze zboží reklamuje. V případě obstrukcí zmíněných v našem modelovém případě je dobré, aby nezletilý reklamoval prostřednictvím svého zákonného zástupce (např. jednoho z rodičů). Když totiž bude reklamovat či podávat žalobu šestnáctiletý, často druhá strana bude poukazovat na nízký věk kupujícího, který přece „nemůže rozumět úkonům, které činí“.

Ze zákona nevyplývá povinnost reklamovat zboží v originálním balení, proto reklamace zboží bez originálního balení nemůže být důvodem zamítnutí reklamace. Reklamovat lze i písemně, je ale lepší reklamovat osobně s vadným výrobkem návštěvou u prodejce. Pro případ, že prodávající znovu odmítne reklamaci přijmout či o ní sepsat protokol, měl by mít s sebou Honza svědka, který může vše dosvědčit. Honza může požádat o posudek znalce z oboru, nebo se obrátit na Českou obchodní inspekci. Krajním řešením je soudní proces. Často potom soud sám ustanoví soudního znalce.

#### **Pomozte Honzovi najít správné odpovědi:**

1. Jaký je věkový limit práva reklamovat zboží?
2. Jak dlouhá je záruční doba na zboží?
3. Jaké doklady, případně jiné náležitosti, potřebujete k reklamaci zboží?
4. Jaké náležitosti má mít účtenka?
5. Jaké jsou možnosti postupu, když si jsem jistý, že jsem závady nezpůsobil, ale jedná se o nekvalitní výrobek?
6. Jaké jsou další možnosti postupu, na koho se mohu ještě obrátit?