



Tisková zpráva ze dne 17. ledna 2019

dTest: Jaké jsou nejčastější omyly při reklamacích

Reklamacce patří k nejčastěji uplatňovaným a také nejdůležitějším spotřebitelským právům. Pravidla pro uplatňování takzvaných práv z vadného plnění však nejsou jednoduchá a zákazníci v nich často tápou. S jakými omyly se v naší spotřebitelské poradně setkáváme nejčastěji?

Mnoho spotřebitelů hromadí pomačkané blednoucí účtenky od každého nákupu, ale nemohou najít zrovna tu, kterou pro reklamaci potřebují. „Nevzdávejte to. Absence účtenky neznamená automaticky nemožnost zboží reklamovat. Prodejce sice může požadovat důkaz o koupi, tím ale nemusí být jen papír z jeho kasy. Vzestup bezhotovostních plateb zde může zachránit spoustu situací – pokud jste nákup platili kartou, stačí transakci dohledat ve výpisu z internetového bankovníctví,“ radí Lukáš Zelený, vedoucí právního oddělení spotřebitelské organizace dTest.

Skvělým pomocníkem pro správu účtenek jsou mobilní aplikace. Hned po nákupu si paragon vyfotíte, pojmenujete a originál můžete zahodit. V takové „kartotéce“ se vám pak bude hledat lépe než doma v přečpaném šuplíku. Pokud žádný hmatatelný důkaz nemáte, ale nákup u konkrétního prodejce je zřejmý třeba proto, že jste stálý zákazník na malém městě nebo jde o unikátní produkt, který nikdo jiný neprodává, nenechte se odbýt. U soudu by mělo šanci na úspěch například i svědectví dalších osob – ale k němu se obchodníkovi nejspíše chtít nebude.

Zboží můžete reklamovat i jinde, než jste ho koupili. „Představte si, že jste si zakoupili kabát, když jste byli na pracovní cestě v Praze, ale žijete v Ostravě a do hlavního města se v nejbližší době nechystáte. To nevádí, protože reklamaci můžete uplatnit na kterékoli pobočce nebo v sídle prodejce, ledaže by prodejce předem určil jiný subjekt, zpravidla servis,“ poznamenává Lukáš Zelený.

Někdy může být složitější zorientovat se v tom, kdo vám zboží prodal. Myslete na to, že rozhodující je IČ nebo obchodní firma uvedená na dokladu. Často zjistíte, že síť konkrétní značky je v celé republice spravována jednou společností, která je vaším prodejcem a zboží k reklamaci můžete předat v jakékoli její provozovně. Pozor ale na franšizy – i když vidíte stejnou obchodní značku a logo, může jít o různé obchodní subjekty.

Reklamovat můžete samozřejmě i poštou, což využijete nejspíše hlavně u zboží zakoupeného v e-shopu. Ani poštovním se nenechte odradit. Jestliže bude reklamacce uznána, můžete požadovat náhradu všech účelně vynaložených nákladů. V opačném případě vám prodejce poštovné neproplatí.

Pokud nakupujete zboží z bazaru či od známých z druhé ruky s klidem v duši, že vám k němu předchozí vlastník dává i paragon a zbývá ještě rok záruky, neusněte na vavřínech. V praxi sice reklamacce druhým vlastníkem ve většině případů prochází,

dTest, o.p.s.

Černomořská 419/10
101 00 Praha 10
tel.: +420 241 404 922
fax: +420 241 406 533
dtest@dtest.cz
www.dtest.cz

IČ: 45770760
DIČ: CZ45770760
zápis u Městského
soudu v Praze,
oddíl O, vložka 1277

bankovní účet:
2700029989/2010
Fio banka, a. s.

avšak obchodník má právo vám nevyhovět s argumentem, že spolu nemáte žádný právní vztah. Problém je v tom, že práva z vadného plnění jsou vázána k dané kupní smlouvě, kterou prodejce uzavřel se svým původním zákazníkem. „Řešením tedy může být zůstat s původním vlastníkem v kontaktu a v případě potřeby poslat do prodejny jeho, což bude schůdné asi maximálně mezi přáteli nebo příbuznými. Praktičtější je sepsat takzvané postoupení práv z vadného plnění, kde vlastník prohlásí, že všechna současná i budoucí práva postupuje vám,“ vysvětluje Lukáš Zelený.

Práva z vadného plnění mohou plynout z každé smlouvy, přičemž jejím předmětem může být téměř cokoli. Pokud něco neseďí, nebojte se ozvat třeba i v restauraci, u kadeřníka, u mobilního operátora, který vám zaslal zjevně nesmyslné vyúčtování, nebo na zájezdu, jenž trpí nedostatky.

Kontakty pro média:

Lukáš Zelený, zeleny@dtest.cz, tel.: +420 734 710 617

Kristýna Kuncová, kuncova@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

dTest, o.p.s. je největší českou spotřebitelskou organizací, která v ČR působí již od roku 1992. Je vydavatelem spotřebitelského časopisu dTest, na jehož stránkách jsou publikovány výsledky nezávislých a objektivních testů produktů, varování před nebezpečnými a zdravotně závadnými výrobky, informace o spotřebitelských právech a rady, jak tato práva účinně uplatňovat. dTest je součástí mezinárodní organizace International Consumer Research and Testing (ICRT) a evropské spotřebitelské organizace BEUC.

Poradenská linka časopisu dTest – 299 149 009 – je v provozu každý pracovní den od 9 do 17 hodin a spotřebitelé na ní mohou konzultovat s právními poradci časopisu dTest nejrůznější spotřebitelské problémy, a to za cenu běžného tarifu volání. Od spuštění v roce 2010 této možnosti využily již desetitisíce spotřebitelů a poradenská linka časopisu dTest se tak stala první a nejvyhledávanější cestou k řešení potíží, se kterými se zákazníci na trhu setkávají.