

## Trvejte na svých právech!

### Státní dozorové orgány:

**Česká obchodní inspekce** (www.coi.cz) – především kontroluje poctivost služeb a prodeje.

**Státní veterinární správa** (www.svscr.cz) – chrání spotřebitele před zdravotně závadnými produkty živočišného původu.

**Státní zemědělská a potravinářská inspekce** (www.szpi.gov.cz) – kontroluje značení a kvalitu potravin jiného než živočišného původu.

**Živnostenské úřady** – kontrolují oprávněnost podnikání, zasahují, pokud prodejce odmítá vydat kupní doklad, prodejna není řádně označena, byla zrušena, nebo zde není osoba mluvící česky.

**Český telekomunikační úřad** (www.ctu.cz) – kontroluje poskytovatele telekomunikačních služeb, včetně služeb poštovních.

**Energetický regulační úřad** (www.eru.cz) – regulace cen a ochrana oprávněných zájmů zákazníků a spotřebitelů v oblasti energií.

### SOS – Asociace, z. s.

- Chráníme Vaše práva tam, kde Vaše síly nestačí.
- Poskytujeme Vám poradenství, informace, vzdělávání.
- Na Vaše problémy upozorňujeme formou spolupráce s médii:

- **tiskem – formou informativních článků**
- **prostřednictvím Českého rozhlasu Brno**, kde Vás v pořadu Apetýt „Spotřebitelský servis“ informuje o aktuální problematice a odpovídá na dotazy naše předsedkyně Gerta Mazalová na telefonech 542 215 678 a 542 218 484 na frekvencích:

Jižní Morava: FM 106,5 MHz  
Znojmo: 97,3 MHz  
Zlín: 97,5 MHz  
Hodonín: 93,6 MHz  
Uherský Brod: 107,3 MHz  
Uherské Hradiště: 99,1 MHz  
Brno-město: 93,1 MHz

- **prostřednictvím České televize** v různých pořadech se spotřebitelskou tematikou.
- **naší účastí na projektu Městské policie Brno – „Senior akademie“**, kde se učíte znát svá práva a prosazovat je v praxi!



### Užitečné odkazy:

[www.asociace-sos.cz](http://www.asociace-sos.cz)

Sdružení obrany spotřebitelů – Asociace, z. s.  
Mečová 5  
602 00 Brno

#### Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: [poradna@asociace-sos.cz](mailto:poradna@asociace-sos.cz)
- osobní poradna

Pomohla Vám naše činnost, myslíte si, že je naše činnost prospěšná? Staňte se naším sympatizujícím členem a můžete nám přispívat občasně či pravidelně jakoukoliv částkou dle Vašich možností.

Číslo bankovního účtu **2600115708/2010**

Partneři:



# Reklamace



*Znáte svá práva? ...poradíme Vám!*



**Reklamacie je uplatnění práva z vadného plnění. Jinými slovy je to tedy proces uplatnění práv kupujícího, když se na výrobku vyskytne vada. Právo koupenou věc reklamovat je jedním z typických projevů ochrany spotřebitele.**

## Co mohu reklamovat?

Reklamovat se dá vše, co bylo předmětem kupní smlouvy. Ať už to bylo zboží zakoupené v obchodě, služby či koupený domácí mazlíček.

## Kde mohu reklamovat?

Spotřebitel může reklamovat v kterékoli provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamace možné s ohledem na sortiment prodávaných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v sídle nebo místě podnikání. Právo na opravu je možno uplatnit též v záručním servisu, byl-li takový prodávajícím určen. Pracovník pověřený reklamacemi musí být vždy přítomen. Takže není přípustné, aby Vám prodejce řekl, že se máte dostavit za dva dny, až tu bude pracovník, pro příjem reklamaci.

## Co musím mít u reklamace s sebou?

U reklamace je nutné mít s sebou reklamovaný výrobek, doklad o prodeji (účtenka nemusí být originální!). Dokladem o prodeji může také být výpis z účtu (pokud bylo placeno platební či kreditní kartou), nebo v krajních mezích i svědecká výpověď. Obaly jako krabice, ve které Vám bylo zboží doručeno, k reklamaci vůbec po-

třeba nejsou, takže nepřijetí nebo zamítnutí reklamace z důvodu, že nemáte originální obal, není možné.

## Samotná reklamace

Při reklamaci musí být sepsán písemný doklad (obvykle nazývaný jako reklamační protokol), ve kterém musí být uvedeno, kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje. Při vyřízení reklamace musí prodejce vydat písemné potvrzení obsahující potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.

Při reklamaci zboží, které bylo zakoupeno mimo provozovnu, např. v e-shopu, se reklamační protokol ve většině případů vyplňuje přes formulář, který je spotřebitelům poskytován. Musí mít však všechny náležitosti reklamačního protokolu uvedené výše.

## Reklamační lhůty

Reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace. Lhůta pro vyřízení reklamace začíná běžet den po uplatnění reklamace a týká se kalendářních dní, takže běží i přes víkendy, či státní svátky.

Pokud se tedy reklamace uplatní 15. 3., lhůta začíná běžet 16. 3. a poslední den, kdy by měl být spotřebitel vyrozuměn o proběhnutí reklamace a měl by mít reklamovaný výrobek přístupný k odběru je 14. 4. (tj. 30. den).

Pokud poslední den reklamační lhůty připadá na sobotu, neděli či svátek, je jeho posledním dnem nejbližší následující pracovní den.

Jestliže bude reklamační lhůta překročena, považuje se to za podstatné porušení smlouvy a spotřebitel má

právo na odstoupení od kupní smlouvy, a tudíž vrácení peněz.

Reklamační lhůta však může být dohodou stran prodloužena, právo odstoupit od kupní smlouvy a požadovat své peníze zpět má v takovém případě spotřebitel až po marném uplynutí této prodloužené lhůty.

## Vyřízení reklamace

Reklamace může být vyřízena uznáním, či neuznáním. Vyřízení reklamace je okamžik, kdy prodávající kupujícího informuje o této skutečnosti (např. telefonicky, sms, apod.) a zboží může být vyzvednuto kupujícím. Tento okamžik se nemusí shodovat se skutečným vyzvednutím zboží kupujícím.

Pokud je reklamace vyřízena uznáním, prodejce vyhoví požadavku spotřebitele na vyřízení reklamace, který uplatnil v souladu se zákonem při uplatnění reklamace.

V případě neuznání (zamítnutí) reklamace vlastně prodávající tvrdí, že kupující práva z odpovědnosti za vady nemá. V takovém případě musí uvést důvod, proč reklamaci neuznává a kupující se může proti takovému postupu bránit. Typicky je důvodem neuznání tvrzení prodejce o povaze reklamované vady. Pro posouzení vady (zda se např. jedná o vadu nebo o obvyklé opotřebení) se může spotřebitel obrátit na soudního znalce, kterého nalezne na [www.justice.cz](http://www.justice.cz). V případě, že výsledek znaleckého posudku bude ve prospěch spotřebitele a i přesto nebude chtít prodejce reklamaci uznat, je možné se pokusit řešit vzniklý spor v rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů před Českou obchodní inspekcí, nebo se obrátit na soud.

Jestliže podnikatel reklamaci dodatečně uzná, musí dle § 1924 občanského zákoníku zaplatit spotřebiteli náklady spojené s reklamací. Nejsou to tudíž jen náklady za samotný znalecký posudek, ale i například náklady jako poštovné apod.