

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

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

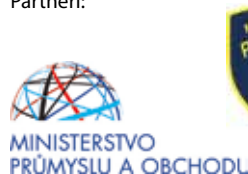
Poradenství

- tel.: 542 210 549, 542 210 778
- e-mail: poradna@asociace-sos.cz
- 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:



SIEMENS
Ingenuity for life



PROSTĚJOV
STATUTÁRNÍ MĚSTO



BYSTRICE
nad Pernštejnem



České
Budějovice

Reklamace



Reklama je uplatnění práva z vadného plnění. Jinými slovy je to tedy proces uplatnění práv kupujícího, když se na výrobku vyskytne vada. Právo koupěnou 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 reklamací možné s ohledem na sortiment prodáváných 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 reklamami 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 reklamací s sebou?

U reklamací je nutné mít s sebou reklamovaný výrobek a důkaz o jeho koupi (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 kra-

bice, ve které Vám bylo zboží doručeno, k reklamaci vůbec potřeba nejsou, takže nepřijetí nebo zamítnutí reklamací z důvodu, že nemáte originální obal, není možné.

Samotná reklama

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

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 lhůta

Reklama včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamací, nedohodnou-li se strany na lhůtě delší. Lhůta pro vyřízení reklamací začíná běžet den po uplatnění reklamací a týká se kalendářních dnů, takže běží i přes víkendy, či státní svátky.

Pokud se tedy reklama uplatní 15. 3., lhůta začíná běžet 16. 3. a poslední den, kdy by měl být spotřebitel vyrozuměn o proběhnutí reklamací 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. 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.

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.

Vyřízení reklamací

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

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

V případě neuznání (zamítnutí) reklamací 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 (např. zda se jedná o vadu nebo o obvyklé opotřebení) se může spotřebitel obrátit na soudního znalce, jejichž seznam nalezne na www.justice.cz. V případě, že výsledek znaleckého posudku bude ve prospěch spotřebitele, a 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.