

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

STÁTNI 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 Vám 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	Uherský Brod: 107,3 MHz
Znojmo: 97,3 MHz	Uherské Hradiště: 99,1 MHz
Zlín: 97,5 MHz	Brno-město: 93,1 MHz
Hodonín: 93,6 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!



KDE NÁS NAJDETE:

SOS – Asociace, z. s.
Mečová 5, 602 00 Brno

PORADENSTVÍ

po – pá 9.00-16.00
tel.: 542 210 549, 542 210 778
poradna@asociace-sos.cz
www.asociace-sos.cz

Pomáhají nám:



Jihomoravský kraj



ZNÁTE SVÁ PRÁVA?

Poradíme vám...



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

Děkujeme...

www.asociace-sos.cz

REKLAMACE

Jak na reklamaci?

Reklamacie je uplatnění práva z vadného plnění. Jinými slovy je to tedy proces uplatnění práv kupujícího, pokud se na výrobku vyskytne vada. Právo zakoupenou věc reklamovat je jedním ze základních projevů ochrany spotřebitele.

Co mohu reklamovat?

Reklamovat se dá vše, co bylo předmětem kupní smlouvy. Ať už se jedná o zboží zakoupené přímo v obchodě či na internetu.

Kde mohu reklamovat?

Spotřebitel může reklamovat v kterékoli provozovně prodávajícího, v níž je přijetí reklamacie možné s ohledem na sortiment prodáváných výrobků nebo poskytovaných služeb, případně i v jeho 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 v prodejně přítomen. Není tedy přípustné, aby Vám prodejce sdělil, že máte s reklamovaným zbožím přijít jiný den, protože v tuto chvíli v prodejně není žádný zaměstnanec, který je schopný reklamaci přijmout.

Co musím mít při reklamaci s sebou?

Při uplatnění reklamacie je nutné mít s sebou reklamovaný výrobek a důkaz o jeho koupi (účtenka nemusí být originální!). Dokladem o prodeji také může být výpis z účtu (pokud bylo placeno platební či kreditní kartou), nebo v krajních mezích i svědecká výpověď. Obaly jako krabice, ve kterých bylo zboží uloženo, k reklamaci potřeba nejsou, takže nepřijetí zboží k reklamaci nebo zamítnutí reklamacie z důvodu, že nemáte originální obal, není možné. Výjimku by představovalo zboží, u kterého je obal jeho součástí, např. dárkové pouzdro na psací pero.

Samotná reklamacie

Při přijetí zboží k reklamaci musí být vždy sepsán písemný doklad (obvykle nazývaný jako reklamační protokol), ve kterém musí být uvedeno kdy spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamacie, jaký způsob vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje a také by zde měl být popsán stav reklamovaného zboží. Při vyřízení reklamacie musí prodejce vydat písemné potvrzení obsahující potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamacie, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamacie.

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

Reklamacie musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, nedohodnou-li se strany na lhůtě delší. To znamená, že do této doby Vás musí prodejce o vyřízení reklamacie informovat a zboží musí být fyzicky připraveno k vyzvednutí na dané prodejně. Pokud se jedná o zboží zakoupené přes internet, musí být takové zboží do konce této lhůty doručeno zpět spotřebiteli. Lhůta pro vyřízení reklamacie začíná běžet den po uplatnění reklamacie a týká se kalendářních dní, takže běží i přes víkendy, či státní svátky.

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

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

Pokud je reklamacie vyřízena uznáním, prodejce vyhoví požadavku spotřebitele na vyřízení reklamacie, který uplatnil v souladu se zákonem při uplatnění reklamacie. Nároky spotřebitele vyplývají z § 2169 občanského zákoníku. Je-li možné vadu snadno a rychle odstranit, je vaším právem žádat opravu, nebo výměnu vadné části. Máte i právo na dodání zcela nového zboží, pokud to ovšem není k povaze vady nepřiměřené. Odstoupení od smlouvy přichází v úvahu teprve, není-li možné reklamaci vyřídit jedním z výše uvedených způsobů. Právo na slevu z kupní ceny vám náleží vždy, ale ne u každé vady půjde o vhodný způsob řešení.

V případě neuznání (zamítnutí) reklamacie 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 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.

Potřebuje poradit
i s jiným problémem?

