**dTest: Jak správně reklamovat vadné zboží**

*Pračku, počítač, skříň, telefon, obuv, ale i zvíře, to vše je možné za určitých podmínek reklamovat. Jaké podmínky to jsou a na co vše si musíte dávat pozor?*

Když si zakoupíte jakékoliv zboží, je vám jej prodávající povinen dodat bez vad s vlastnostmi vymíněnými nebo obvyklými tak, aby bylo možné věc po stanovenou dobu používat podle účelu smlouvy. U spotřebního zboží činí doba, po kterou prodávající spotřebiteli odpovídá za vady, 24 měsíců a začíná běžet dnem jeho převzetí. U věcí, které se rychle kazí (např. pečivo, lahůdky), musí být vyznačena doba, po kterou lze danou věc použít, a u ostatních věcí, které se běžným používáním spotřebovávají, minimální doba trvanlivosti. „Doporučujeme vytknout zjištěné vady u potravin bez zbytečného odkladu, přestože si výrobky musí uchovat dané vlastnosti po dobu vyznačenou na obalu,“ radí vedoucí právního oddělení dTestu Lukáš Zelený a připomíná: „Zákonem stanovenou dobu pro uplatnění práva nelze zkrátit, s výjimkou použitých věcí.“

Pamatujte, že uplatnění reklamace musí obsahovat jednak oznámení vady (její popis) a jednak vámi požadovaný způsob vyřízení reklamace. S reklamací se obraťte na prodávajícího v kterékoliv jeho prodejně (s ohledem na sortiment). „Žádáte-li opravu věci, může být k jejímu provedení pověřena také jiná osoba, například servis. Informaci, u koho uplatnit opravu věci, získáte zpravidla z dokladu o koupi nebo ze samostatného písemného potvrzení o závazcích prodávajícího z vadného plnění, které vám na požádání vystaví. Prodávající je rovněž povinen vydat spotřebiteli potvrzení o uplatnění reklamace, jinak mu hrozí postih ze strany dozorového orgánu, jímž je nejčastěji Česká obchodní inspekce,“ připomíná Zelený.

Vadné zboží je nutné prodávajícímu či servisu předat za účelem posouzení i odstranění vady vždy, není-li stanoven nebo dohodnut postup jiný (např. návštěva servisního technika u spotřebitele doma). Spotřebitel má však právo na uhrazení nákladů, které mu vznikly v souvislosti s reklamací.

„Zakoupení věci jste při reklamaci povinni prokázat, a to nejlépe předložením kupního dokladu. Jestliže kupní doklad nemáte, musíte vznik kupní smlouvy prokázat jiným, dostatečně věrohodným způsobem, například potvrzením o závazcích prodávajícího z vadného plnění s uvedením data nákupu a ceny či výpisem z účtu při platbě kartou,“ radí Zelený.

Reklamovat samozřejmě nelze vady, které spotřebitel sám způsobil nebo o kterých při koupi již věděl. To platí i u vad, kvůli kterým se prodávající a spotřebitel dohodli na snížení ceny zboží. Prodávající nakonec neodpovídá ani za běžné opotřebení věci.

Reklamace musí být uplatněna během 24měsíční lhůty. Reklamaci je také třeba uplatnit bezodkladně, aby nedošlo k rozšíření vady a v jejím důsledku k zamítnutí reklamace. Včasným oznámením vady poté, co se objeví, si může spotřebitel zajistit bezproblémové vyřízení reklamace.

„Zákon stanoví prodávajícímu povinnost rozhodnout o reklamaci ihned, u složitých případů do 3 pracovních dnů, přičemž reklamace včetně odstranění vady musí být vyřízena nejpozději ve lhůtě 30 kalendářních dní,“ uvádí Zelený a dodává: „Reklamace je vyřízena teprve tehdy, když vás prodávající o tom vyrozumí. Vyprší-li zákonná lhůta, považuje se to za podstatné porušení smlouvy a můžete od kupní smlouvy odstoupit.“

Kontakty pro média:

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

Vojtěch Dřevíkovský, drevikovsky@dtest.cz, tel.: +420 604 556 874

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.

dTest, o.p.s. je největší českou organizací na ochranu spotřebitele, 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.