

TRVEJTE na svých PRÁVECH!

STÁTNÍ DOZOROVÉ ORGÁNY:

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

Státní veterinární správa (www.svs.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

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...

Pomáhají nám:



B | R | N | O |

Jihomoravský kraj



Jihočeský kraj



Město Plzeň

PROSTĚJOV



Vyškov

www.asociace-sos.cz

TRVEJTE NA SVÝCH PRÁVECH



REKLAMACE



SOS ASOCIACE
SDRUŽENÍ OBRANY SPOTŘEBITELŮ

REKLAMACE

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, na internetu či po telefonu, služby či koupený domácí mazlíček.

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 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 přítomný pracovník pro příjem reklamací. V případě zakoupení zboží distančním způsobem je možné reklamaci podat rovněž elektronickým způsobem, obvykle prostřednictvím formuláře uvedeném na webových stránkách prodejce, a zboží následně zaslat na příslušnou adresu.

CO MUSÍM MÍT U REKLAMACE S SEBOU?

U reklamacie je nutné mít s sebou reklamovaný výrobek a doklad 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 krabice, ve které Vám bylo zboží doručeno, k reklamaci vůbec potřeba nejsou, takže nepřijetí nebo zamítnutí re-

klamace 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 reklamacie a jaký způsob vyřízení reklamacie spotřebitel požaduje. 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 včetně odstranění vady musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamacie, nedohodnou-li se strany na lhůtě delší. 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 REKLAMACE

Reklamacie může být vyřízena uznáním, či zamítnutím. 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 vyhověl požadavku spotřebitele na vyřízení reklamacie, který uplatnil v souladu se zákonem při uplatnění reklamacie.

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. Typický je důvodem neuznání tvrzení prodejce o povaze reklamované vady. Pro posouzení vady (např. zda se jedná o vadu nebo oobvykléopotřebení)semůže spotřebitel obrátit nasoudního 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 inspekci, nebo se obrátit na soud.

Jestliže podnikatel reklamaci uzná, musí dle § 1924 občanského zákoníku uhradit 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?

