

Jak reklamovat vadné zboží

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



Kupující je oprávněný reklamovat, nebo-li uplatnit právo z vady, která se vyskytne u spotřebního zboží v době 24 měsíců od jeho převzetí. Tuto dobu nelze zkrátit!

Prodávající může navíc poskytnout na prodávané zboží také smluvní záruku, tzv. záruku za jakost. Může tak učinit nejen výslovně ve smlouvě, dokladu o koupi nebo v „potvrzení“ (viz. níže), zcela však postačí pokud je na věci, obalu, v návodu nebo v reklamě uvedena doba, po kterou lze věc použít.

Potvrzení o právech z vadného plnění

Na Vaši žádost je prodávající povinen vydat Vám písemné potvrzení o rozsahu a době, po jakou trvají jeho povinnosti v případě vadného plnění (dříve nazývané také jako záruční list). Toto potvrzení musí obsahovat obchodní jméno, sídlo, obsah, rozsah, podmínky a dobu trvání jeho odpovědnosti, i způsob, jakým můžete Vaše práva uplatnit. Náležitosti tohoto potvrzení může mít i např. doklad o koupi věci. Pokud je obsažen i seznam servisních oprav, je možné případnou reklamaci řešit právě tam.

Způsoby vyřízení reklamace

Vaším partnerem pro vyřizování reklamace je vždy prodávající. Ten také odpovídá za rozhodnutí o vyřízení reklamace. Reklamovat můžete v provozovně, kde byl výrobek zakoupen, v sídle podnikání nebo i v jiné provozovně téže firmy s podobným sortimentem, případně v určeném servisu.

Prodávající samozřejmě odpovídá za to, že Vám předá věc, která nemá vady. Pokud tomu tak není, můžete se rozhodnout, zda budete chtít výrobek **opravit nebo vyměnit za nový**. Pozor, výměnu za nový kus lze požadovat pouze v případě, že to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené a pokud se týká vada pouze některé součásti, můžete požadovat pouze výměnu této součásti nikoliv celého výrobku. Není-li výše uvedený postup možný, máte právo **od smlouvy odstoupit**. Alternativně ke všem možnostem můžete žádat také **přiměřenou slevu s ceny věci**. Pokud reklamujete **do 6 měsíců** od zakoupení zboží, zákon předpokládá, že vada existovala již v době převzetí, přičemž prodávající může prokázat opak.

Táž práva přísluší spotřebiteli také v případě, jde-li sice o vady odstranitelné, ale **pro opětovné vyskytnutí vady po opravě nebo pro větší počet vad** nemůže reklamovanou věc řádně užívat. Z ustálené judikatury vyplývá, že se jedná o případy třetí oprávněné reklamace stejné vady nebo čtvrté vady různé. Stejně se posuzují tři vady projevené současně.

Nový občanský zákoník již v případě koupě zboží nerozděluje případné vady na opravitelné a neopravitelné, ale je podstatné, zda vada znamená podstatné nebo nepodstatné porušení smlouvy. Podstatným porušením smlouvy je takové porušení, že kdyby o něm zákazník věděl předem, smlouvu by neuzavřel, jiná porušení smlouvy jsou nepodstatná. Při podstatném porušení smlouvy si můžete vybrat mezi opravou, výměnou za nové bezvadné zboží, slevou, či dokonce odstoupit od smlouvy.

!Svou volbu způsobu řešení reklamace sdělte prodávajícímu co nejdříve, v ideálním případě již při uplatnění reklamace. Pokud tak neučiníte včas, bude se porušení smlouvy považovat za nepodstatné a můžete ztratit nárok na odstoupení od smlouvy nebo výměnu!

Reklamovat lze i zlevněné zboží, je-li však sleva poskytnuta na určitou vadu, pak tuto vadu nelze reklamovat. Reklamovat samozřejmě nejde vady způsobené běžným opotřebením.

Reklamace včetně případné opravy musí být vyřízena bez zbytečného odkladu maximálně do 30 dnů, jinak má spotřebitel právo odstoupit od smlouvy. S prodávajícím se spotřebitel může domluvit i na lhůtě delší.

*Informace jsou zpracovány podle právního stavu k 1. 1. 2014
za předpokladu, že kupujícím je spotřebitel.*

**V případně potřeby neváhejte kontaktovat
Sdružení obrany spotřebitelů Moravy a Slezska, z. s.
Tel.: 608 722 582 www.sos-msk.cz**