

Reklamační protokol

**SDRUŽENÍ OBRANY
SPOTŘEBITELŮ
MORAVY A SLEZSKA**



Při reklamaci je prodávající povinen podle § 2173 nového občanského zákoníku, vydat kupujícímu písemné potvrzení o tom, kdy reklamaci uplatnil a následně i o provedení opravy a o době jejího trvání. § 19 Zákona č. 634/1992 Sb. o ochraně spotřebitele, tyto povinnosti prodávajícího dále rozšiřuje o povinnost uvést obsah samotné reklamace, jaký způsob vyřízení reklamace spotřebitel požaduje, potvrzení o datu a způsobu vyřízení reklamace včetně doby jejího trvání. V případě zamítnutí reklamace je prodávající povinen v potvrzení uvést jeho písemné **odůvodnění**. Tato pravidla se použijí i v případě, kdy reklamaci vyřizují jiné osoby určené k provedení opravy, např. servisy.

Předtištěné reklamační protokoly - rizika

Někteří prodávající používají předtištěný formulář. Obecně lze předtištěný reklamační protokol považovat za vhodný způsob přijetí reklamace pro spotřebitele i prodávajícího. Někdy však bývá na předtištěném protokolu velmi drobným písmem řada ustanovení nebo odkaz na Reklamační řád, o jehož obsahu spotřebitel nic neví. Vyjádřením „souhlasu“, které potvrdí svým podpisem, tak může např. nevědomky prodloužit lhůtu pro vyřízení reklamace, která je jinak 30 dnů.

V reklamačním protokolu některých firem můžeme nalézt i nepřipustná smluvní ujednání, která vylučují nebo omezují práva spotřebitele při uplatnění práv za vadného plnění, např. paušální poplatek za vyřízení reklamace apod. K takovýmto ujednáním se nepřihlíží a setká-li se spotřebitel s podobnou podmínkou v reklamačním protokolu není tímto ustanovením nijak vázán, ledaže by se sám rozhodl a platnosti ustanovení se dovolal.

V případě pochybností o obsahu reklamačního formuláře, nemusí spotřebitel formulář podepsat. Potřebuje však od prodávajícího získat doklad o způsobu a datu uplatnění reklamace. Je možné, aby si spotřebitel sepsal reklamaci sám a na jeho kopii si od prodávajícího nechal potvrdit převzetí reklamace s uvedením data.

V situaci, kdy prodávající odmítá vystavit jakýkoli reklamační protokol nebo odmítá reklamaci přijmout, je možné se obrátit na Českou obchodní inspekci.

*Podle právního stavu platného 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**